

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR-MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y
PRODUCTIVIDAD**

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA UNA
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR BASADO
EN NORMAS INTERNACIONALES**

LIC. ANA MATILDE MORENO GUERRA

DIRECTORA: ING. GENOVEVA ZAMORA MORETA, MBA.

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: SISTEMAS DE GESTIÓN DE
PRODUCCIÓN Y OPERACIONES**

QUITO, JUNIO 2017

DIRECTOR DE DISERTACIÓN:

Ing. Genoveva Zamora Moreta, MBA.

INFORMANTES:

Dra. Fabiola Jarrín Jaramillo

Ing. Iván Rueda, Mgtr.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a Dios padre todopoderoso. A mis amados hijos Anahí y Bryan quienes fueron la inspiración para tomar la decisión de asumir el reto de estudiar con el afán de ofrecerles mejores oportunidades de vida y forjar nuestros sueños. A mis padres del alma por su amor y apoyo incondicional en perseguir mis sueños y cosechar mis logros a base de dedicación, esfuerzo y sacrificio, aún en los momentos más difíciles. A mis hermanos Byron y Marco que en su momento me apoyaron. A mi amiga Jessica Robalino y Evelyn Jaramillo grandes almas.

Ana

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme la vida, él es mi escudo y fortaleza.

A mis padres por el apoyo incondicional en el trayecto de mi vida personal y profesional.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador con sede en Quito y en Uruguay, por abrirme las puertas y prepararme profesionalmente en el post grado.

Al equipo de docentes quienes nos acompañaron en las aulas de clase e impartieron sus conocimientos con generosidad y responsabilidad.

Agradecerle a una mujer incondicional, creativa, perseverante, entregada, exigente e inteligente de quien aprendí mucho y a quien agradezco su dedicación y constancia, Ing. Genoveva Zamora Moreta, con quien las jornadas de trabajo se tornaban interesantes e enriquecedoras a través del conocimiento y humanidad.

Agradecer a la Ing. Fabiola Jarrín e Ing. Iván Rueda por su aporte y entrega para acompañarme en este trabajo investigativo con su experiencia y dedicación.

Ana

ÍNDICE

1. MARCO TEÓRICO.....	16
1.1 SITUACIÓN ACTUAL	16
1.1.1 Políticas de Educación Superior en el Ecuador	17
1.1.2 Política Interna: Institución de Educación Superior Observada	22
1.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	23
1.2.1 Conceptos y generalidades	25
1.2.2 Enfoque para los sistemas de gestión de la calidad	29
1.2.3 La certificación de un sistema de gestión de la calidad.....	31
1.2.3.1 ISO: International Organization for Standardization	32
1.2.3.2 Las Normas Internacionales ISO.....	34
1.2.3.3 Los estándares ISO:9000 en el sector público.....	35
1.2.3.4 Certificación del estándar ISO	37
1.2.3.5 Norma ISO 9001 - IWA 2: La calidad en la educación	37
1.2.4 Modelos de gestión de la calidad aplicados en la educación internacional	40
1.2.5 Modelos de Gestión de la Calidad aplicados en la Educación Superior del Ecuador.....	44
1.3 NORMA DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN IWA 2:2011	45
1.3.1 Contexto general de la calidad en la Educación Superior en el Ecuador ..	46
2. METODOLOGÍA	49
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	49
2.2 POBLACIÓN OBJETIVO	49

2.2.1	Marco muestral	49
2.2.2	Cobertura Geográfica	50
2.2.3	Diseño Muestral.....	50
2.3	DISEÑO DE VARIABLES Y CONSTRUCCIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.....	52
2.3.1	Recolección	55
2.3.2	Procesamiento.....	56
2.3.3	Análisis	57
2.3.3.1	Encuesta.....	57
2.3.3.2	Entrevista.....	70
2.3.3.3	Observación y valoración de la calidad por criterios y sub criterios a docentes y director de escuela	74
3.	GESTIÓN DE LA CARRERA DE GASTRONOMÍA DE LA ESPOCH Y EL MODELO A APLICAR.....	83
3.1	MODELO EDUCACIONAL ACTUAL.....	83
3.1.1	Lineamientos de medición de calidad en las Instituciones de Educación Superior Ecuador	84
3.2	PERFIL PROFESIONAL DEL GASTRÓNOMO A FORMAR.....	85
3.2.1	Caracterización de la carrera	87
3.2.2	La Malla Curricular de la Escuela de Gastronomía.....	88
3.3	SOBRE LAS COMPETENCIAS DOCENTES REFERENTE AL PERFIL DE LOS DOCENTES.....	91
3.4	PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA ASIGNATURA (PEA).....	93
3.5	ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN CURRICULAR	95

3.5.1	Elementos didácticos: Metodologías y técnicas de enseñanza, procesos teóricos, procesos prácticos	98
3.5.2	Referente perfil	102
3.6	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD CONSIDERADO PARA LA APLICACIÓN	102
4.	PROPUESTA DE APLICACIÓN DE LA NORMA INTERNACIONAL	104
4.1	PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL IWA 2:2011 ADOPTADA EN ECUADOR	104
4.2	PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2009 IWA 2:2011 ADOPTADA EN EL ECUADOR	105
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	114
5.1	CONCLUSIONES	114
5.2	RECOMENDACIONES	115
	BIBLIOGRAFÍA	116
	ANEXOS	120
	Anexo 1. Encuesta	121
	Anexo 2. Entrevista a un representante de la comisión de carrera de la escuela de gastronomía	124
	Anexo 3. Cuestionario de observación y valoración de la calidad por factores a docentes	132
	Anexo 4. Cuestionario de percepción de la calidad por factores a estudiantes	137
	Anexo 5. Malla Curricular	142
	Anexo 6. Programa de Estudios de Asignatura (PEA)	144
	Anexo 7. Sílabos	151

Anexo 8. Registro de constancia de las Facultades investigadas con firmas y sellos de recepción de la encuesta.....	163
Anexo 9. Oficios de solicitudes y autorizaciones del estudio	164

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de ubicación de la ESPOCH	50
Figura 2: Datos de la ESPOCH.	59
Figura 3: Aplicación Normas Calidad ISO/ IWA en la ESPOCH	60
Figura 4: Necesidad de implementación de Normas Internacionales ISO-IWA 2 en la ESPOCH	61
Figura 5: Necesidad de implementación de normas	62
Figura 6: Conoce un modelo de gestión basado en normas internacionales	63
Figura 7: Aspectos a considerar en un modelo de gestión de la calidad	64
Figura 8: Consideración usted que sería relevante la implementación del modelo de gestión de calidad	65
Figura 9: El personal administrativo está capacitado	66
Figura 10: El personal docente está capacitado.....	67
Figura 11: Mejoramiento en la agilidad en los procesos educativos y de gestión.....	68
Figura 12: La ESPOCH ha implementado algún modelo de la gestión de la calidad	69
Figura 13: Entrevista en la que se Pondera el porcentaje de aproximación del nivel de cumplimiento de las dimensiones de calidad académica	72
Figura 14: Ciclo de Deming	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Modelos de calidad adaptados a la educación.....	42
Tabla 2: Modelos que ayudan a verificar calidad en educación.....	44
Tabla 3: Ejemplos de modelos de gestión de calidad aplicados en Educación Superior del Ecuador	44
Tabla 4: Determinación del tamaño de la muestra	51
Tabla 5: Técnicas e instrumentos de captación de datos e información.....	55
Tabla 6: Siglas de las facultades de la ESPOCH.....	57
Tabla 7: Datos generales de la ESPOCH.....	58
Tabla 8: Conocimiento sobre la norma.....	59
Tabla 9: Se debe implementar un modelo de gestión de calidad.....	60
Tabla 10: Considera usted necesario una mejora de calidad educativa.....	62
Tabla 11: Conoce un modelo de gestión de calidad basado en normas internacionales	63
Tabla 12: Especificidades del modelo	64
Tabla 13: Considera relevante la implementación del modelo.....	65
Tabla 14: Considera que el personal administrativo esta capacitado	66
Tabla 15: El personal docente está capacitado	67
Tabla 16: Mejoraría la calidad de los procesos	68
Tabla 17: Conoce alguna implementación de modelo en la educación.....	69
Tabla 18: Análisis de indicadores igual o por debajo del 50% de cumplimiento	73
Tabla 19: Ponderación de calidad educativa en la Escuela de Gastronomía. ESPOCH	74
Tabla 20: Criterios y Sub criterio e indicadores del Modelo Genérico propuesto por el CEAACES	84
Tabla 21: Síntesis de la malla curricular de la Escuela de Gastronomía.	89
Tabla 22: Campos de formación del currículo de la ESPOCH	90
Tabla 23: Campo de formación del currículo de la Escuela de Gastronomía de la ESPOCH.	91
Tabla 24: Modelo japonés de Gestión de la Calidad	103
Tabla 25: Los principios que considera la guía IWA 2:2011	104

Tabla 26: Factor de pertinencia 7 y 10	106
Tabla 27: Factor de Plan curricular 25	107
Tabla 28: Factor Plan Curricular 34, 35, 38	107
Tabla 29: Factor academia 39, 40.....	108
Tabla 30: Factor academia 43, 46 y 47.....	109
Tabla 31: Factor academia 48, 49, 50.....	110
Tabla 32: Factor ambiente institucional 55, 56	111
Tabla 33: Factores ambiente institucional 57, 58.....	111
Tabla 34: Factor ambiente institucional 59, 60	112

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación se ubica en la ciudad de Riobamba en Ecuador. La institución seleccionada fue la Escuela Politécnica del Chimborazo (ESPOCH). El estudio tiene como objetivo construir un modelo de gestión para una institución de educación superior basado en normas internacionales ISO 9001:2009 en educación - IWA 2:2011. El marco teórico se describe en el capítulo I en el que se aborda temas y normativas legales en: la educación, la calidad, la gestión de la calidad de forma general y los modelos aplicados en educación superior, así como la explicación de la norma internacional en educación IWA 2:2011 adoptada en Ecuador por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).

En el capítulo II se puntualiza la metodología utilizada en el estudio, las técnicas aplicadas y los resultados obtenidos en base a la aplicación del ejercicio teórico práctico fundamentado en el uso de la norma de calidad educativa IWA 2:2011 en la Escuela de Gastronomía de la ESPOCH.

El capítulo III corresponde a la observación de la gestión académica de la carrera de Gastronomía como objeto de estudio para plantear la propuesta. En el capítulo IV se encuentra la definición del modelo aplicado en los factores determinados mediante la escala de calidad por niveles, indicados en la norma de educación, donde se identifican a 16 factores de bajo nivel y analizados a partir de los lineamientos propuestos por el Consejo de Evaluación Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

(CEAACES), para la instituciones de educación superior (IES) del Ecuador. Finalmente en el capítulo V se describen las conclusiones y recomendaciones del estudio.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación sobre “Propuesta de un Modelo de Gestión Basado en Normas Internacionales” quiere hacer un acercamiento crítico a la calidad de la educación superior tomando como referencia el contexto de la carrera de Gastronomía de la Facultad de Salud Pública de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Este acercamiento se fundamenta, primero en el interés de la disertante sobre el tema y segundo en un ejercicio práctico de valoración de algunos factores y dimensiones de calidad académica y a partir de estos generar una propuesta de modelo de gestión educativa, dentro de los lineamientos de las normas internacionales para las instituciones de educación superior. El presente estudio es perfectible y se considera un gran aporte para la aplicación del modelo de gestión con propósitos de calidad educativa y excelencia académica.

La IWA 2:2011 cumple con el objetivo de orientar al sector educativo para elevar la calidad del sector académico, siendo correspondiente con la norma del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000. El cumplimiento de los ocho principios de la norma ISO 9001 agregando cuatro correspondiente a la norma IWA 2:2011 como son: Crear valor para el educando para elevar a los educandos, Enfocarse en el valor social, La agilidad y la autonomía.

El trabajo de campo del estudio se realizó con una encuesta dirigida a nivel institucional y contestado por las autoridades de cada facultad de la ESPOCH, decanos, vicedecanos, directores de escuela y miembros de comisión de carrera; la información

recolectada permite identificar la aplicación o el conocimiento de la norma IWA 2:2011 en la gestión educativa de cada unidad. El procesamiento de la información permitió comprobar que no se aplica el modelo y tampoco tienen conocimiento sobre la misma.

La aplicación del modelo es objetivo y agiliza los procesos de mejora continua, se enfoca en la satisfacción del educando, así como las exigencias en las competencias del docente.

El estudio aporta significativamente a la gestión educativa de la Escuela de Gastronomía de la ESPOCH, enfocando el modelo educativo hacia la mejora continua, consiguiendo una formación holística en el educando, basada en el enfoque de procesos, identificación de las competencias, optimización de toda la organización, un liderazgo visionario, toma de decisiones basadas en hechos e involucramiento de autoridades, docentes, personal administrativo y de servicios.

1. MARCO TEÓRICO

1.1 SITUACIÓN ACTUAL

La evolución educativa exige calidad enfocada a intereses comunes entre la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad; el modelo educativo actual contenido en la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), ampara como un derecho ciudadano a la educación de calidad.

A partir de los años ochenta al implementarse el modelo neoliberal en América Latina, se redujo el rol del Estado. Se parte de la premisa de la oferta y la demanda que impulso la calidad a través de la competencia entre las Instituciones de Educación Superior públicas y privadas (Cancino & Pazos, 2010).

Veinte años después, en el Informe Final del Mandato 14 elaborado por el antiguo Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación 12 (CONEA, 2009). Sobre desempeño institucional de las IES a fin de garantizar su calidad, propiciando su depuración y mejoramiento sino al CONESUP información situada en los vaivenes en la regulación y evaluación de la educación superior en Ecuador “El caso del Mandato N° 14 en el contexto constituyente” (Ramírez, 2010)

La norma ISO 9001:2009 en educación, conjuntamente con la IWA 2:2011 aportan a la Gestión de Calidad en las IES.

1.1.1 Políticas de Educación Superior en el Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador del 2008 como ley suprema rige y sustenta la existencia del Ecuador como Estado, de su gobierno, convirtiéndose en la fuente principal de la política ecuatoriana. Reformada por la Asamblea Nacional mediante convocatoria presidencial, aprobada por el referéndum y consulta popular del 7 de mayo del 2011.

La política del Estado otorga derechos, por lo que la autoridad garantiza lo estipulado y protege los derechos. Dentro de estos derechos se encuentra un aspecto fundamental como es el buen vivir de todos y cada uno de los ciudadanos. El Buen Vivir es la satisfacción plena de las necesidades básicas de toda población, basado en el Sumak Kawsay.

Este principio constitucional habla de la convivencia social, la inclusión, la equidad, la biodiversidad, los recursos naturales, la salud, la educación, la cultura, etc. En un mundo diverso que reconoce con respeto la identidad individual y colectiva. Cuidando de la naturaleza y su diversidad con el fin de vivir en armonía entre los seres humanos.

En el Capítulo Primero de la Constitución, constan los principios fundamentales y dentro de ello los deberes primordiales del Estado, según el Art. 3, expresa:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación,

la seguridad social y el agua para sus habitantes (Asamblea Nacional, 2008)

Analizando la información, el Estado propone calidad en los aspectos básicos y vitales del ser humano, entonces Calidad es un principio que da paso a un deber, a un derecho en las diferentes dimensiones humanas y de la naturaleza.

La Constitución implícitamente expresa a la calidad como uno de los principios fundamentales en varios aspectos dentro de la política de Estado, así mismo propone como enmienda constitucional la mejora en la educación.

Art. 261, numeral 6), El artículo 261, numeral 6 establece que el Estado central tendrá competencias exclusivas sobre las políticas de educación, salud, seguridad social, vivienda. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos correspondientes en educación y salud (Asamblea Nacional, 2008)

Al existir un amparo constitucional dentro de la Carta Magna, en el Título II, que habla sobre los derechos, y dentro de este se encuentra estipulado en los derechos del buen vivir, en la sección quinta donde la educación es un área prioritaria.

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo (Asamblea Nacional, 2008)

En el siguiente artículo en una de sus partes menciona que debe ser un servicio con calidad y calidez, en el ejercicio mismo de sus derechos y obligaciones.

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar (Asamblea Nacional, 2008)

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional (Ley Orgánica de Educación Superior, 2010)

Por lo tanto el presente documento se enfocó en el eje de la educación, y específicamente en la educación superior con énfasis en la calidad como estrategia principal para el desarrollo de la Nación.

Entonces en el Art. 350 de la Constitución de la República, establece: “El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo (Ley Orgánica de Educación Superior, 2016)

Al revisar la política de Estado en el tema educativo se puede claramente evidenciar el respaldo que la Constitución otorga a la calidad en la Educación Superior, para ello crea y responsabiliza al organismo competente llamado Consejo de Educación Superior (CES), cuya misión es “planificar, regular y

coordinar el Sistema de Educación Superior, y la relación entre sus distintos actores entre el estado y la sociedad ecuatoriana;” para así garantizar a toda la ciudadanía profesionales que contribuyan al crecimiento del país. Normativa aprobada por el pleno de la Asamblea Nacional.

“El CES trabajará en coordinación con el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) para continuar con la revolución en el conocimiento de una forma integral y profunda” (Consejo de Educación Superior, 2012)

Art. 173 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), establece que: “El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) es el organismo público técnico encargado de ejecutar los procesos de Evaluación externa, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior, así como de normar el proceso de autoevaluación” (Ley Orgánica de Educación Superior, 2016)

En el Capítulo 1 del Título V de la LOES, indica claramente el concepto del principio de la calidad aplicada en la educación superior, en donde se conceptualiza el principio de la calidad.

Art. 93.- “Principio de calidad.- El principio de calidad consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente” (Ley Orgánica de Educación Superior, 2016)

Con la finalidad de evaluar esa calidad el CEAACES es el encargado de hacer cumplir el art.95 y da la potestad de que cada entidad puede auto evaluarse de

forma continua, antes de ser evaluados externamente, como un procedimiento lógico para poder avanzar en el proceso a través de planes consistentes de mejora continua.

Artículo 95 de la LOES faculta al CEAACES a realizar la acreditación de las Instituciones de Educación Superior (IES), de sus carreras y programas, con la finalidad de certificar su calidad, como producto de una evaluación rigurosa sobre el cumplimiento de lineamientos, estándares y criterios de calidad de nivel internacional, mediante un procedimiento en el que se incluye la auto evaluación y la evaluación externa (Ley Orgánica de Educación Superior, 2016). La evaluación de las carreras de las IES se determinara de acuerdo a los modelos específicos y a la metodología dispuesta por el CEAACES. Una vez que la Comisión de Evaluación y Acreditación de las Carreras de las IES elabore el modelo específico de la carrera y se encuentre debidamente fundamentado (macro criterios, instrumentos, metodología de implementación). Se debe considerar parámetros de calidad nacionales e internacionales y luego presentar ante el Pleno del CEAACES para su aprobación. Así mismo, las IES serán notificadas con anticipación sobre el proceso de evaluación, como indica el Reglamento de Evaluación, Acreditación y Categorización de Carreras de las Instituciones de Educación Superior, Capítulo III del proceso de Evaluación, Sección 2da. Del entorno de aprendizaje. Artículo 14. (CEAACES, 2014)

1.1.2 Política Interna: Institución de Educación Superior Observada

En la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo en su reglamento interno, en el Capítulo III de la comisión general de evaluación interna y de las comisiones de evaluación y aseguramiento de la calidad de las carreras en donde el art.7 responsabiliza a esta comisión de las evaluaciones internas y las externas con el CEAACES.

Artículo 7.- De la Comisión General de Evaluación Interna. - La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo deberá conformar la Comisión General de Evaluación Interna, la que será responsable de la ejecución de los procesos de autoevaluación, de la coordinación institucional Interna y externa con el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, así como del seguimiento de las políticas y planes que implemente la institución para la mejora continua de la calidad. (Reglamento de Régimen Académico Institucional de Grado, 2009).

De la misma manera dando continuidad en el art.8 se especifica por quienes estará integrada la comisión que en este caso es por representantes de las autoridades, de los docentes, de los estudiantes, del personal administrativo y en general de todos los sectores que conforman la ESPOCH.

Artículo 8.- Conformación de la Comisión General de Evaluación Interna. - La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo deberá asegurar que la Comisión General de Evaluación Interna esté integrada por representantes de autoridades, profesores, estudiantes, personal administrativo y otros que la institución considere necesarios. Los representantes de las autoridades para que integren la Comisión General de Evaluación Interna, deben tener experiencia y formación en procesos de mejora continua, aseguramiento de la calidad, autoevaluación, evaluación externa o acreditación, de instituciones de educación superior, carreras o programas. La integración de esta comisión debe incluir, preferentemente, a personal académico que cumpla con los requisitos de ser titulares, a

tiempo completo y con título de maestría o Ph.D (Reglamento de Régimen Académico Institucional de Grado, 2009)

1.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Las guerras han sido uno de los detonantes para el desarrollo tecnológico y de la investigación. Estados Unidos, en la segunda guerra mundial impulsó el control de la calidad de manera exhaustiva, ya que necesitaban que la producción de suministros bélicos sea rápida y altamente fiable. Mientras que el año 1949, la Unión de Científicos e Ingenieros japoneses, luego de verificar en el mercado internacional que sus productos eran considerados de mala calidad, deciden crear un comité de investigación y sobre todo capacitar con cursos de calidad en todo el país, contratando a Deming y Joseph M. Juran para el efecto (Chacón, 2010).

En Inglaterra, en el año 1979 nace el estándar 5750, como antesala de las normas ISO 9000, cuyo propósito era la de normalizar criterios en torno a la calidad para el ámbito comercial. La calidad total es un concepto diferente a las “normas ISO 9000”, ya que se diferencian en los enfoques y en los alcances; conservando de la misma manera las similitudes. “La calidad total presenta modelos como herramientas que aseguran la competitividad y rentabilidad de las organizaciones, mientras que las normas ISO 9000, no tienen requisitos que permita medir el impacto de los resultados organizacionales, de mercado o financieros y de rentabilidad” (Chacón, 2010). A nivel mundial existen otros proyectos o programas relacionados con la gestión de la calidad, como el implementado por la OEA y la GTZ, dirigido específicamente a las pequeñas y medianas empresas, dado a partir de los años 80 (Chacón, 2010).

Como se observa estas normas de calidad, métodos, modelos y herramientas aparecen de acuerdo a una necesidad específica y hacía un público determinado, sea para productos o servicios.

Una organización requiere de procesos de conducción y operación basados en la transparencia y la sistematización, como fundamentos del éxito de su sistema de gestión, el mismo que debe estar diseñado para mejorar continuamente su desempeño. La gestión de la calidad ha identificado ocho principios que pueden ser utilizados por la alta dirección para la conducción de la organización hacia la mejora de su desempeño

- 1. Enfoque al cliente:** compromiso desde la organización para satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes.
- 2. Liderazgo:** los líderes deben crear y mantener un ambiente interno para que el personal llegue a involucrarse totalmente con el logro de los objetivos de la organización.
- 3. Participación del personal:** en todos los niveles, el personal debe comprometerse para que sus habilidades estén enfocadas en beneficio de la organización.
- 4. Enfoque basado en procesos:** las actividades y los recursos deben ser gestionados como un proceso.
- 5. Enfoque de sistema para la gestión:** es necesario identificar, entender y gestionar los procesos como un sistema para lograr la eficiencia y eficacia de una organización.

6. **Mejora continua:** el desempeño de la organización debe estar en continuo movimiento para mejorar.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones efectivas y eficaces se deben basar en un objetivo.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** a pesar de que la organización debe mantener una relación beneficiosa con los proveedores, se debe aumentar la capacidad para crear valor (International Organization for Standardization, 2009)

Según Fernando Pesántez Avilés en la Serie de Tesis Posgrado 3. Indicadores de Gestión y Calidad en la Educación Superior, cita a varios autores con sus respectivos conceptos de calidad enfocados a la educación superior los mismos que a continuación se puede analizar:

El concepto de calidad es una construcción social, que varía según los intereses de los grupos de dentro y de fuera de la institución educativa, que refleja las características de la sociedad que se desea para hoy y se proyecta para el futuro. No es un concepto unívoco y fijo, sino que debe ser construido a través de concesos y negociaciones entre los actores (Días, 1995).

“No sé lo que es calidad, pero cuando la veo la reconozco” (Pirsig, 1976).

“Calidad es la adecuación del Ser y Quehacer de la Educación Superior a su deber ser” (UNESCO, 1998). (Avilés, 2011).

1.2.1 Conceptos y generalidades

Modelo es una cosa que sirve como pauta para ser imitada, reproducida o copiada (Real Academia de la Lengua, 2017). La palabra modelo connota representación de una realidad, la conducta hacia ella de modo que se

comprenda, se vea, estudie. La institución entonces abarca un aspecto más amplio de conducta que la organización ha hecho una institución puede actuar y comportarse a través de varias organizaciones, un colectivo que actúa de una forma específica (Alarcón, 1989)

Gestión es la acción y efecto de gestionar y/o administrar (Real Academia de la Lengua, 2017). Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Modelo de gestión es la teoría organizacional, con una referencia a la utilización del concepto en la empresa y a la intervención cuyas estrategias de acción con una dinámica organizacional. El antiguo concepto de modelo de gestión indicaba que era un conjunto de actuaciones propias de la función directiva, correspondiente a órganos unipersonales con completa autoridad. Mientras que hoy día se atribuye al modelo de gestión a una ampliación de competencias (en personas, tiempo, finanzas, recursos, etc.) (Martínez de Pérez, 2001)

Sistemas es el conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí. Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto (Real Academia de la Lengua, 2017). Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Realización del Sistema de Gestión de la Calidad: Proceso de

establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Calidad. (Glosario de Terminología de Gestión de la Calidad)

Calidad son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad (Glosario de Terminología de Gestión de la Calidad). La gestión “es una actividad directiva, que incluye sucesiones o pasos para una acción definida, en esta se encuentra involucrada la planificación, la organización, la toma de decisiones y el control de función” (Montañés, 2012, p. 24). La gestión es la habilidad o el conocimiento del uso equánime de los recursos para obtener los objetivos, así mismo de administrar y sistematizar la gestión. Calidad refiriéndose a la buena calidad, superioridad o excelencia. Es la adecuación de un producto o servicio a las características especificadas. Control de la calidad de un producto. Calidez (Real Academia de la Lengua, 2017)

La calidad entendida como un atributo o característica. [...] calidad puede extenderse en una situación en la que se exige de un bien, producto o servicio, una serie de características [...] contenidas en una lista de especificaciones elaboradas al efecto. Es la conformidad con los requisitos del cliente, que es la parte interesada. Consiste en apreciar la manera en que un producto o servicio es visto por el cliente, sea interno o externo. La calidad en el sector público ocupa un lugar importante en las agendas de políticos de los gobiernos, ya que actualmente apuntan a procesos de demuestren eficiencia, eficacia y flexibilidad, con el propósito de satisfacer las necesidades de los gobernados (Bañon, 1996).

El Modelo de Evaluación de calidad es la acción y efecto de evaluar (Real Academia de la Lengua, 2017).

Antes de definir lo que es un sistema de gestión de la calidad, es necesario partir del entendimiento de lo que es calidad, aunque al respecto existen varias definiciones y puntos de análisis, pero para el caso Chacón (2010) toma como referencia lo establecido por (Bañón, 1996), quien define a calidad como:

Gestión de calidad, “es un conjunto de pasos mediante los cuales se obtiene la calidad” (Chacón, 2010), sin embargo, para ser aún más precisos con la definición, Chacón (2010) refiere a Udaondo (1992) “es el modo en el que la dirección planifica el futuro implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente”. Asimismo, otro autor mentado por Chacón (2010), asegura que “es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de las salidas (resultados) en relación a los objetivos” con la finalidad de satisfacer las demandas de los interesados.

Para resumir y concluir con la definición de sistema de gestión de la calidad, Chacón (2010) dice que es el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer las políticas y los objetivos necesarios para dirigir y controlar una organización, con respecto a la calidad que debe alcanzar en su desempeño global, para la satisfacción de sus clientes [...].

Gestionar la calidad en una organización involucra la identificación de los productos que deben ser mejorados o reformulados sin dejar de considerar el

flujo de la demanda existente, así como también organizar un sistema de aseguramiento de la calidad, que implica disponer de (Malvicino, 2001):

- Un manual de la calidad, de procesos y de instrucciones
- Registros y estadísticas
- Auditorías internas
- Promoción interna y capacitación de equipos de trabajo

1.2.2 Enfoque para los sistemas de gestión de la calidad

Un enfoque para el desarrollo e implementación de un sistema de calidad tiene diferentes etapas (International Organization for Standardization, 2009):

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
- Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- Establecer los métodos para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Aplicar estas medidas para determinar la eficiencia y eficacia de cada proceso.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.

- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Al momento de implementar un sistema de calidad dentro de una organización, es imprescindible adoptar instrumentos gerenciales correspondientes para que de una manera organizada y planificada se obtengan los resultados esperados y sobre todo se tenga la capacidad de reacción frente a imponderables no previstos en sus procedimientos; por lo tanto la gestión de la calidad necesita de instrumentos que orienten sus procedimientos, a los cuales se les denomina normas, que son sobre las cuales se fundamenta el “sistema de la calidad de la organización”. Estas normas están diferenciadas en dos tipos (Malvicino, 2001):

- a. Normas reglamentarias: son las reglas que son emitidas desde las autoridades públicas (estatales, provinciales, municipales) y son de cumplimiento obligatorio.

- b. Normas voluntarias: son aquellas que se asumen por decisión propia de la organización, con el propósito de diferenciar su producción y tener nuevos elementos de negociación con su comprador. Están orientadas a mejorar los aspectos de la organización y sobre todo a certificar el sistema, los procesos y/o productos para obtener un reconocimiento como símbolo de compromiso con la calidad. Estas normas pueden ser de dos tipos:
 - Protocolos, pliegos de condiciones o normas técnicas: profesionales, universidad etc.) que contienen requisitos o especificaciones de cómo

producir un bien o producto diferenciable incluyendo métodos de verificación, registro y muestreo (Malvicino, 2001, pág. 35)

- Normas o estándares emitidos por un organismo de normalización: tienen las mismas características que las normas técnicas salvo que su desarrollo ha sido encarado a partir de una mesa de discusión y negociación con todos los posibles sectores interesados a nivel de un organismo de normalización. Luego de una serie de reuniones y exposiciones, se llega a un acuerdo que es homologado por el Comité de Normas que opera dentro del organismo de normalización (Malvicino, 2001, pág. 5)

1.2.3 La certificación de un sistema de gestión de la calidad

El término certificación es utilizado en el sentido de reconocimiento formal (Bouder & Coutrou, 2002). Alcanzar una certificación, es el sinónimo de haber logrado un resultado exitoso. Para lograr la certificación de un sistema, proceso o producto, es necesario obtener el reconocimiento o calificación de una entidad certificadora que se encuentre acreditada. La organización que requiere la certificación debe cumplir con los requisitos establecidos en una norma o en un estándar de calidad. Habiendo cumplido con los estándares se solicita la emisión del sello de calidad (Malvicino, 2001)

En cuanto a las funciones de asesoramiento y certificación son responsabilidad de las entidades autoevaluarse bajo los estándares internacionales. A fin de cumplir las auditorías o inspecciones que efectúan la entidad certificadora a la organización beneficiaria, cuya finalidad es establecer los derechos y

obligaciones que las dos tienen que cumplir en función del sello de calidad. Dependiendo del tipo de certificación se valora la inversión que se tiene que realizar en el proceso tanto en costos de la licencia. Existen certificaciones para cada proceso, parte del producto o la totalidad.

El Estado moderno debe caracterizarse por sus resultados y por sus prácticas. Resultados que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía y que sean la consecuencia de prácticas transparentes y legítimas acotadas a principios económicos racionales.

1.2.3.1 ISO: International Organization for Standardization

Con la evolución de las sociedades y del comercio mundial y debido al gran número de consumidores, se ha creado la necesidad de una mejora continua en cuanto a productos, bienes y servicios. Siendo primordial la mejora de procesos tecnológicos y productivos, optimizando los recursos existentes. Por lo que, fue necesario una estructura organizativa a fin de homogenizar la producción creando estándares de calidad aplicables a todas las organizaciones productivas (ISO Tools EXCELLENCE, 2014).

Alrededor de 1906, se inició la normalización internacional en el campo de la electrotécnica, a través de la Comisión Internacional de Electrotécnica. (*International Electrotechnique Committee*, IEC). Es en el año de 1926, que se crea la Federación Internacional de Asociaciones

Nacionales de Normalización (*International Standardization Associates*, ISA), que ante la amenaza de guerra en Europa; fue disuelta en 1942.

El 14 de octubre de 1948, se reúnen en la ciudad de Londres, 64 delegados de 25 países, creando la Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization, ISO). Cabe resaltar que la palabra ISO no proviene de sus siglas en inglés sino que tiene su origen en la raíz griega, significando igual.

La Organización Internacional de Normalización (ISO), con su sede en Ginebra (Suiza), es una federación de entidades a nivel mundial (organismos miembros de ISO), estableciendo estándares con más de 100 países, cuyo objetivo principal es el fomentar el desarrollo mundial de actividades de normalización, haciendo más fácil el intercambio de bienes y servicios entre éstos.

Pretendiendo una cooperación en los campos intelectual, científico, técnico y económico. El resultado de sus trabajos técnicos se publica en forma de normas internacionales como por ejemplo la ISO 14001 o la ISO 9001.

La Organización como tal, está compuesta por tres clases de miembros:

- Miembros Natos: Representación unitaria de Organismos Nacionales de Normalización de cada país.

- Miembros Correspondientes: Representación de los países en vías de desarrollo y que no poseen comité nacional de normalización.
- Miembros Suscritos: Países con reducidas economías.

La ISO a nivel interno tiene la siguiente estructura:

- Consejo Técnico: Es el encargado de aprobar los proyectos de normas.
- Comités Técnicos ISO: Son creados por el Consejo técnico, por lo que están subordinados a éste, responsables de estudiar los principios científicos de la normalización, desarrollar las normas y revisarlas. Cada miembro de estos comités, tiene adjudicado un número de orden y un nombre, de acuerdo a su perfil y su especialización. Pueden ser creados para una norma específica y luego disolverse.
- Subcomités Técnicos: Subordinados a los Comités Técnicos. Aquí se encuentran cada uno de los países que conforman la organización, su función es representar el punto de vista de fabricantes, vendedores, profesionales de la ingeniería, laboratorios de pruebas, gobiernos, servicios públicos, grupos de usuarios, organizaciones de investigación, etc.

1.2.3.2 Las Normas Internacionales ISO

Las Normas Internacionales se realizan a través de los comités técnicos de ISO, para lo cual, cada organismo miembro interesado en una materia para la que se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar

representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en este trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en lo que a normalización electrotécnica respecta. Una vez que los Proyectos de Normas Internacionales han sido entregados a los miembros de los organismos con derecho a voto, este necesita de la aprobación de al menos el 75% de los organismos miembros con derecho al voto para que sea publicado como Norma Internacional. La Norma ISO 9001 ha sido preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la calidad (International Organization for Standardization, 2008)

La ISO también elabora y aprueba documentos que no tienen el rango de norma, pero que sirven de guía para su aplicación en sectores concretos de actividad. Es el caso de los documentos IWA (International Workshop Agreement), de los cuales existe precisamente uno para el sector educativo IWA -2.

1.2.3.3 Los estándares ISO:9000 en el sector público

La norma ISO 9000 constituye una serie de estándares internacionales de calidad que establecen métodos adecuados para el diseño, implementación, evaluación y garantía de los sistemas de calidad en cualquier tipo de organización, siempre y cuando en sus guías se describan los procesos específicos. El nivel de calidad de una organización se

fundamenta en los criterios predefinidos establecidos por una agencia acreditada para auditar y certificar su sistema de calidad a través de un mecanismo idóneo (Contreras L. , 2010).

La familia ISO 9000 comprende varias series;

- ISO 9001:2008 y 2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- ISO 9004:2009 Sistema de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
- ISO 9000:2005: establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad en general.
- ISO 1911:2011: proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental

La norma ISO 9001, se refiere específicamente a los Sistemas de Gestión de la Calidad, donde se establece los requisitos que se emplean para cumplir de manera eficaz con las necesidades del cliente, los reglamentarios, los de la organización y los no establecidos pero los necesarios. Esta serie ISO 9000 tiene valores agregados como: que es el único estándar aceptado universalmente para sistemas de calidad y, que proveen criterios para establecer sistemas de calidad que pueden ser documentados y auditados objetivamente y certificados (Contreras L. , 2010).

1.2.3.4 Certificación del estándar ISO

Actualmente, las organizaciones del sector público tienen como aspiración lograr la certificación de su modelo de gestión, como una estrategia que implica cambios relevantes hacia su interior, en la estructura administrativa, en las rutinas, en los comportamientos, es decir compromete a las organizaciones públicas a una mejora continua. La certificación ISO 9000, involucra la estructura organizacional, la responsabilidad, los procedimientos, procesos y recursos para manejar y controlar la calidad en la organización (Contreras L. , 2010).

1.2.3.5 Norma ISO 9001 - IWA 2: La calidad en la educación

La familia de normas ISO 9000 se han elaborado para asistir a las organizaciones de todo tipo y tamaño en la implementación y la operación de SGC, incluyendo la educación.

Para la educación se desarrolló el proyecto ISO IWA 2:2007 – Sistemas de Gestión de Calidad – Guías para la aplicación de la aplicación de la ISO 9001:2000 en Educación, orientado a la aplicación de la norma ISO 9001:2000 en las Organizaciones Educativas, como estrategia de mejora de la calidad de la educación, para dar respuesta eficaz a las urgentes necesidades de la sociedad en la materia. (ISO, 2010).

El principio de funcionamiento de los sistemas de gestión de calidad de las normas ISO corresponde al conocido ciclo de Deming, también llamado Ciclo de Shewart o Ciclo PDCA (Schargel, 1996, pág. 3), esto es, el ciclo Planear –Hacer-Verificar-Actuar (por sus siglas en inglés Plan-Do-Check-Act). (ISO, 2010a) (Centro IGLU Caribe, 2010).

La norma ISO 9001:2000 (establece los requisitos para que un sistema pueda satisfacer coherentemente las necesidades y expectativas de los

clientes) es una norma internacional de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida mundialmente y versátil por su aplicación en todo tipo y tamaño de organizaciones.

La norma no se centra en procedimientos sino más bien en procesos y la satisfacción del cliente, entregando un servicio o producto. Con estos direccionamientos se puede lograr la calidad y la mejora continua de una organización.

La ISO 9000 también elabora y aprueba documentos que no tienen el rango de norma, pero sirven de guía para su aplicación en sectores concretos de actividad. Es el caso de los documentos IWA (Internacional Workshop Agreement) de los cuales existe precisamente uno para el sector educativo (IWA-2. «Aplicación de ISO 9001:2000 en educación») (Ciudad, 2004)

Ecuador actualmente cuenta con el Acuerdo Taller Internacional: ATI INEN-IWA 2:2011. El mismo que permite como fin asegurar la calidad en la gestión académica. El SGC al ser una norma 9001 centrada en la satisfacción del cliente (estudiante) y el servicio (proceso académico) es flexible y aplicable a cualquier empresa (educativa). Como resultado de la gestión es entregar un profesional formado de manera integral con competencias en beneficio de la sociedad actual.

La evolución de la ciencia, el avance tecnológico y científico obliga a la humanidad a estar siempre actualizada, donde la formación académica cada vez es más acelerada debido a la invasión de los medios electrónicos

y la información digitalizada. Con ello las autoridades de las organizaciones (universidad) enfrentan grandes cambios para mantenerse en relación a la realidad social y académica. Los gerentes (directivos académicos) se ven obligados a direccionar a la educación en función de esta experiencia actual que día a día vive la comunidad universitaria a nivel mundial.

Disponer de un conjunto de criterios desde la perspectiva de distintos grupos y no sustentar una definición unívoca de calidad puede ofrecer una solución práctica a un asunto filosófico altamente complejo, no porque se carezca de una teoría subyacente, sino porque diferentes grupos tienen el derecho de ostentar distintas perspectivas. Es decir, que es perfectamente legítimo que las autoridades gubernamentales demanden eficiencia en los recursos invertidos, que los estudiantes exijan excelencia, que los empleadores esperen un producto con aptitud para un propósito y que la comunidad en general considere que en la educación superior debe haber calidad total (Tesis Doctorales en Red, s.f., pág. 29).

Por ello es necesario en la educación hablar también sobre la calidad académica, es decir excelencia educativa. Para lo cual la institución de educación superior debe definir su propio pensamiento sobre la calidad partiendo desde sus conceptos y manejar espacios no solo cuantitativos sino cualitativos donde interviene la docencia, la investigación, resultados de aprendizaje que evidencien la gestión de la calidad por sí sola.

Dentro de este contexto la aplicación de la guía IWA 2:2011 tiene como objetivo garantizar la eficacia del SGC a nivel educativo con resultados reales en el estudiante y al mismo tiempo entregar la mejora continua del proceso académico. (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2011).

Los procesos educativos no solo tienen que ver con la parte administrativa sino también con la gestión docente dentro del aula y otras áreas medulares como son la biblioteca, los recursos, insumos o materiales que apoyan directamente en los logros de aprendizaje del educando dentro de su entorno de aprendizaje.

El personal docente, empleados, administrativos y autoridades de las IES, deben ver como línea de base el cumplimiento de requisitos que el CEAACES solicita en el Ecuador para la evaluación y acreditación de carreras. Es decir a partir de ello proponer un modelo de gestión de la calidad adaptada a la educación superior con miras a una mejora continua en la entrega de resultados (profesional). Esto permitirá estar siempre listos para cualquier momento o cambios significativos académicos y superar niveles nacionales.

Por consiguiente la norma internacional ISO 9000, ISO 9001:2008 y la guía IWA 2:2011 son estándares internacionales que proporcionan calidad, al ser estudiadas y aplicadas nos orientan a conseguir una excelencia educativa (calidad total) dentro de parámetros mundiales.

1.2.4 Modelos de gestión de la calidad aplicados en la educación internacional

La búsqueda constante de sistemas para lograr el mejoramiento de la gestión de un gobierno local ha impulsado a los mismos a indagar sobre modelos eficaces,

flexibles, participativos, probados y ante todo imaginativos e integradores, que no solo impulsen un cambio de forma, sino un cambio en las estructuras, procesos y recursos de la gestión en un gobierno local (Abadía & Pola, 2009).

Luego de un análisis podemos indicar que el eje principal que ayuda a medir calidad es elegir o proponer un modelo que evalúe la calidad académica.

Para enfrentarnos a la difícil tarea de abordar la calidad de la educación se nos presenta dos opciones: se puede diseñar un modelo de calidad propio o se puede optar por acomodar a la realidad un modelo determinado”. “En calidad los modelos sirven, antes que nada, para evaluar el nivel de calidad de un centro educativo, de una organización o de algún tipo de entidad, que decide homologarse y presentar a la sociedad sus logros (Tesis Doctorales en Red, s.f., pág. 30).

Por consiguiente se describe a los modelos de gestión de la calidad que puede ser aplicado o adaptado para evaluar calidad educativa en una organización o institución académica de cualquier nivel (media o superior).

Tabla 1
Modelos de calidad adaptados a la educación

MODELOS ISO 9000	CARACTERÍSTICA	APLICACIÓN EDUCATIVA	VENTAJAS
Deming (Japonés)	14 principios y el ciclo de Deming (PHVA), Autoevaluación, Compromiso, Control, Estandarización de buenos resultados, Procesos de mejora continua	Kaufman y Zahn (1993) acomodaron el modelo a educación. SI	1. Pondera los pesos en función de los procesos y de los resultados por igual. MEJORA CONTINUA
Baldrige (EE.UU)	Liderazgo de los directivos	SI	1. Ponderación o pesos son distintos en cada categoría. 2. Fija metas y no mucho en resultados MEJORA DESEMPEÑO Y COMPETITIVIDAD
EFQM (Europeo)	Liderazgo Personas (principal recurso) Política	SI	1. Agentes facilitadores (50%) y resultados (50%). 2. Nueve criterios y varios sub criterios (fijos) y áreas. (% varia dentro de cada uno) COMPETITIVIDAD GLOBAL
Iberoamericano	Resultados por la gestión realizada. Es un modelo considerado por excelencia en la gestión.	SI	1. Procesos facilitadores cinco (hace) y resultados cuatro (consigue) INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Fuente: (Tesis Doctorales en Red, s.f., págs. 30-31).

Los modelos anteriormente expuestos son los más mencionados y generalmente conocidos por su aplicación a nivel mundial. La autonomía institucional de la academia permite caracterizar su propio modelo de gestión de la calidad con miras a entregar un resultado eficiente a la sociedad, como es la formación de sus estudiantes y profesionales a un nivel competitivo dentro del mercado local, nacional e internacional. Al conjugar todos los intereses internos y externos en función de la calidad educativa las instituciones de educación superior enfrentan un desafío al elegir el camino ideal que conduzca a la excelencia académica para mantenerse firme dentro de los tiempos con miras a un futuro de continuos cambios socioculturales.

Muchos autores, entre ellos López Mojarro (1999), López Rupérez (1998), Álvarez (1998), Apodaca y Lobato (1998); están de acuerdo en señalar que la solución definitiva de los problemas educativos está en los modelos de calidad [...] adaptarlo a sus peculiaridades (Tesis Doctorales en Red, s.f., págs. 30-31).

Es importante mencionar que es una ventaja contar con tipos de modelos establecidos porque facilita modelar el modelo de acuerdo a las necesidades de las organizaciones educativas considerando aspectos epistemológicos y no cumplir con procesos de evaluación de gestión de calidad basado en la aplicación de instrumentos, por el contrario en base al criterio epistemológico se construirá el modelo con el apoyo de los instrumentos generados para el efecto.

Tampoco es sorpresa encontrar un modelo que enfatice la calidad de la relación profesor-alumno, dentro y fuera de la sala de clase o la necesidad de establecer coherencia entre las políticas declaradas en la retórica oficial de la institución y lo que ocurre en la realidad de todos los días. (Centro Interunivesitario de Desarrollo-CINDA, 1992)

Tabla 2
Modelos que ayudan a verificar calidad en educación

MODELO	AUTOR	CARACTERÍSTICA
Modelo integrativo	George Kuh,	Perspectiva es global.
Modelo de los criterios de calidad	Willian Bergquist	Observa características que deben presentar las carreras o programas docentes exitosos
Modelo de la práctica efectiva de la docencia	Arthur Chickering	Presenta siete principios en los cuales se fundamenta la práctica efectiva en la docencia de pregrado

Fuente: (Centro Interunivesitario de Desarrollo-CINDA, 1992)

1.2.5 Modelos de Gestión de la Calidad aplicados en la Educación Superior del Ecuador

En base a la revisión bibliográfica se puede encontrar la información socializada de las siguientes Instituciones de Educación Superior que cuentan con una propuesta de modelo de gestión de calidad en la educación superior del Ecuador.

Tabla 3
Ejemplos de modelos de gestión de calidad aplicados en Educación Superior del Ecuador

UNIVERSIDAD	MODELO	ENFOQUE	BIBLIOGRAFÍA
Universidad de las Américas	Educativo por competencias	Constructivista	(Universidad de las Américas, 2015)
Universidad Técnica del Norte	Integrador	Currículo integrado por resultados de aprendizaje	(Universidad Técnica del Norte)
Pontificia Universidad Católica del Ecuador	Competencias y resultados de aprendizaje	Formación integral bajo el paradigma pedagógico Ignaciano	(Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2012)

Fuente: (Bibliografía)

1.3 NORMA DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN IWA 2:2011

La calidad en la educación como ya se ha mencionado anteriormente es un tema de interés mundial desde hace varios años. Por lo que es importante contar con una política que sustente el desarrollo de la misma en cada nación, razón por la que se vio la necesidad de apoyarse en una herramienta que oriente de mejor manera a las entidades educativas hacia la calidad (cantidad no es igual a calidad), dentro de las políticas internacionales. (Yzaguirre, 2006)

El Ecuador como política de estado adopta la norma internacional ISO 9001:2000 de implementación de gestión de calidad con enfoque en procesos y mejora continua dentro de las organizaciones en el mundo. La norma es general, es decir al querer implementar al sector educativo no puede ser tan sencillo interpretar y adaptarlo. He ahí la importancia de considerar el documento IWA 2 (mejor interpretación), creado como un mecanismo de implementación de mejora continua de calidad para un sector específico como es el educativo o académico en cualquier nivel, (medio o superior).

El Acuerdo Taller Internacional IWA 2 es una guía de sistemas de gestión de la calidad, donde se considera las directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2009 en Educación.

Ecuador actualmente cuenta con la adopción de la guía IWA 2:2011 la misma que hace posible mejorar el sistema de educación nacional y de gestión de calidad educativa. Como referente de la aplicación de esta guía en la educación superior tenemos a varios países a nivel de Latinoamérica y Europa entre otros.

La aplicación de la norma en el sector educativo no solo apoya a la implementación de la ISO 9001:2009 sino que además evalúa su impacto académico. Es decir la conjugación entre la aplicación de la guía IWA 2 y los resultados evaluados, como son los logros de aprendizaje adquiridos y la capacidad de aplicar los conocimientos que refleja el estudiante. Cumpliendo con la base que sustenta su creación en particular.

1.3.1 Contexto general de la calidad en la Educación Superior en el Ecuador

Los cambios sociales, culturales, económicos, políticos durante la historia mundial, nacional y local han exigido a la sociedad a evolucionar en todos los tiempos permitiendo el desarrollo de los pueblos y de su gente. Esto marca las líneas de políticas de Estado de los países y que el gobierno de turno en el Ecuador lo ha asumido de cierta manera a través de una normativa fundamentada en la calidad y enfrentar los retos que plantea la exigencia de un mundo globalizado y competitivo. De esta manera el crecimiento económico de los pueblos y de sus empresas requiere un nivel de exigencia cada vez mayor para enfrentar la realidad de la modernización. El trabajador en el campo laboral aporta significativamente, sin embargo el trabajo debe ser más eficiente, lo que con lleva a una demanda en conocimiento es decir una mejor preparación educativa, con sustento científico y tecnológico.

Por lo que las instituciones de educación superior se convierten en la parte medular donde se genera el desarrollo de talento humano con un alto nivel de formación en conocimientos científicos y tecnológicos que les permita responder eficientemente ante las exigencias de la sociedad. Las universidades son factor

clave para el desarrollo local y nacional, generan competitividad y posibilita una mejor calidad de vida. Sin embargo la tarea para las instituciones educativas no es fácil en un mundo de continuos avances es un desafío permanente en relación a la transformación en los sectores productivos. (Chacón, 2010).

Por ello la docencia, la investigación y la vinculación con la colectividad juegan un papel muy importante a la hora de satisfacer estos requerimientos y necesidades del mercado como es el de entregar un excelente profesional formado en la academia como producto de una excelencia educativa o calidad educativa a la sociedad, es decir será un actor eficiente dentro de los sectores productivos al ser parte de una empresa u organización. Todo esto dentro de una gestión para luego ser evaluada en base al cumplimiento de indicadores inherentes al quehacer universitario, propuestos dentro de una planificación estratégica partiendo de un diagnóstico e identificando un modelo de evaluación interna para estar en óptimas condiciones y capacidad de respuesta a la evaluación externa que la política de estado exige a través del Consejo de Educación de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (CEAACES) como es el caso en Ecuador.

La consolidación de una organización a través de la gestión de la calidad, implica realizar tareas que garanticen la calidad de sus productos. Dicha calidad se basa en el conjunto de procedimientos y características (como tipo de compromiso, especificaciones, tiempos de entrega, ambiente organizacional) predispuestos a la mejora continua en función de un parámetro externo o norma adoptados voluntariamente. Por lo tanto, se puede decir que calidad no es una casualidad,

sino el resultado de una programación y voluntad de mejora, sustentada en aspectos como (Malvicino, 2001):

La definición de una política explícita para la calidad:

- El reconocimiento del cliente como factor clave que define la calidad.
- El reconocimiento del factor humano como eje del cambio.
- La innovación tecnológica para la expansión.
- La cultura de la incorporación permanente basada en la participación y en un ambiente laboral sano.

No solo podemos enfocarnos en cumplir con una serie de indicadores y cumplir con parámetros de calidad, la calidad académica a mi forma de ver va más allá, el rol como docente universitario y la proyección a los educandos requiere de esfuerzo, voluntad pero sobre todo responsabilidad en la generación de los contenidos y prácticas de las asignaturas y al cumplir de verdad al cien por ciento con los objetivos propuestos dentro de los logros de aprendizaje en cada temática expuesta. El desempeño docente y el aprendizaje del educando son dos elementos claves de un modelo para valorar la calidad y que con el apoyo de la gestión misma desde la administración con una visión futurista que involucre a todos, de esta manera será posible contar con una institución académica más sólida con un valor agregado que vincule y ayude al crecimiento mismo de la sociedad y con capacidad de resolver problemas sociales en beneficio de la ciudad, región y país. Cada país será en un futuro lo que forje en su Educación y que esta transforme su sociedad y enfrente los retos de los grandes cambios.

2. METODOLOGÍA

2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo descriptiva y exploratoria. Según Hernández, una investigación es descriptiva porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis y exploratoria porque se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010). La población objetivo está circunscrita a la institución educativa de educación superior ESPOCH, específicamente a la Carrera de Gastronomía.

2.2 POBLACIÓN OBJETIVO

El universo de la investigación está constituido por las autoridades de la ESPOCH, los docentes, educandos y un representante de la comisión de evaluación y aseguramiento de la calidad de la escuela de Gastronomía.

2.2.1 Marco muestral

Se define dentro del marco muestral a las autoridades de las facultades que conforman la Institución de Educación Superior como son: Decanos,

“N” o sea el número total de casos esperados. Para ello se debe estudiar la fórmula que más adelante se expone en el caso de la aplicación de la encuesta.

Donde:

- N= Total de la población
- $Z^2 = 1.6449$ al cuadrado (si la seguridad es del 90%)
- p = proporción esperada (en este caso 10% = 0.10)
- q = 1-p (en este caso 1-0.10 =0.90)
- e^2 = precisión (en la investigación use un 10%)

Determinación del tamaño de muestra: Para el cálculo de la muestra se toma como universo a 164 entre Autoridades y Miembros de Comisión de Carrera de la ESPOCH, pertenecientes a un total de 26 escuelas distribuidas en 7 facultades. A continuación, se describe la fórmula que se aplicará para calcular la muestra de la población a ser encuestada.

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

Tabla 4
Determinación del tamaño de la muestra

Población	164
Intervalo de confianza	90%
Z	1.6449
Probabilidad a favor	50%
Probabilidad en contra	50%
Error de estimación %	10%
Tamaño de muestra	49

Fuente: (Herrera, 2011)

Además, se entrevistará a un docente de comisión de evaluación de la carrera, se aplicará el instrumento de medición de calidad a ocho docentes y a ocho educandos al azar para observar los nudos críticos de los factores planteados en el cuestionario

2.3 DISEÑO DE VARIABLES Y CONSTRUCCIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

Variable independiente: Es la variable que el investigador mide, manipula o selecciona para determinar su relación con el fenómeno o fenómenos observados. Esta variable es conocida también como variable estímulo.

1. Normas Legales y Reglamentarias.

Variable dependiente: Es el factor que el investigador observa o mide para determinar el efecto de la variable independiente o variable causa.

1. Modelo de Gestión de Calidad ISO 9001.2009
2. Guía IWA 2:2011 para una Institución de Educación Superior. (Propuesta)

Diseño de indicadores

Considerando que el estudio es cualitativo, se toma de referencia los indicadores del modelo de Evaluación Institucional para las IES emitida por el Consejo de Evaluación Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Todos los factores de calidad académica educativa como:

1. Pertinencia
2. Plan curricular
3. Academia
4. Ambiente institucional
5. Estudiantes

Y se considera valores cualitativos para la investigación.

- Número de asignaturas contempladas en la malla de la escuela de gastronomía
- Número de materias prácticas
- Número de materias teóricas
- Número de docentes
- Número de personal administrativo que trabajan en la escuela

Plan de tabulación

Se categoriza los resultados por facultades y por función (comisión de carrera y autoridades). Se sistematiza la información y se realiza la tabulación por conteo manual cuyas tablas y figuras se realiza en Excel, por porcentajes de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada. Se diseñará una entrevista para saber sobre el porcentaje alcanzado en los indicadores cumplidos en la carrera de gastronomía en

base a los lineamientos propuestos por el CEAACES. Y tener una información real de la auto evaluación institucional.

Se diseñará un instrumento de observación y valoración de calidad por criterios y sub criterios tanto para docentes (azar), estudiantes de séptimo semestre (azar). Y al director de escuela.

Diseño de instrumentos

Los instrumentos diseñados para la captura de la información son:

- Una encuesta aplicada a 49 personas categorizadas como miembros de la comisión de carrera, que son aquellas que representan a cada facultad y a las autoridades. Con preguntas abiertas y cerradas. Tipo formulario de 12 preguntas, el mismo que contiene el objetivo y el instructivo. El mismo que está dividido en dos secciones: Información general, información de relevancia se puede observar en el Anexo 1 (Encuesta)
- Una entrevista directamente aplicada a un miembro de la comisión de evaluación de la carrera de Gastronomía, con la finalidad de tener información de primera mano, respecto a los instrumentos de evaluación, los criterios y porcentuales que dan una referencia de la situación en la que puede ser intervenida. (Anexo 2 Formato)

- Un formato dirigido a docentes y autoridad está dividido en tres secciones:
 1. Datos informativos.
 2. Instrucciones básicas.
 3. Cuestionario el mismo que observa y valora la calidad en base a los criterios y sub criterios para luego ser analizada con respecto a la gestión docente, administrativa y los resultados generados por la escuela en estudio. (Anexo 3 Cuestionario)
- Un formato dirigido a estudiantes (ocho) está dividido en tres secciones:
 1. Datos informativos.
 2. Instrucciones básicas.
 3. Cuestionario el mismo que observa y valora la calidad base a los criterios y sub criterios que va a analizar con respecto a la gestión docente, administrativa y los resultados esperados o percibidos por el educando. (Anexo 4 Cuestionario)

Tabla 5
Técnicas e instrumentos de captación de datos e información

TIPO DE INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN	FUENTE
Encuesta	Autoridades y Comisión de Carrera	Primaria
Entrevista	Miembro Comisión de Carrera de Gastronomía	Primaria
Observación y valoración de la calidad por criterios y subcriterios	Docentes Director de la escuela de Gastronomía	Primaria
Observación y valoración de la calidad por criterios y subcriterios	Estudiantes de nivel superior (séptimo semestre)	Primaria

Fuente: (CEAACES, 2014)

2.3.1 Recolección

- Identificar a cada una de las autoridades de las distintas Facultades, así mismo a cada uno de los Miembros de Comisión de Carrera a encuestar de cada escuela que conforman las Facultades, presentando el instrumento

previamente revisado para continuar con el levantamiento de la información.

- Entrevistar a un docente que responda con total conocimiento sobre la gestión y autoevaluación de la carrera de escuela de gastronomía.
- Observar la valoración por parte de los docentes y la percepción por parte de los estudiantes de la escuela de gastronomía en cuanto a calidad y cumplimiento según los criterios y sub criterios considerados por la ESPOCH y esta a su vez se rige a los lineamientos propuestos por el CEAACES. Para luego contabilizar la información y explicar los resultados obtenidos que sirvaran como apoyo en la propuesta de la investigación.

2.3.2 Procesamiento

Se implementó un proceso de validación manual que consiste en la comparación de la información digitalizada contra el formulario presentado en físico. La tabulación fue categorizada por tipo de funcionario en horizontal (líneas) y los ítems de las 12 preguntas en columnas verticales.

Con sumatorias de parciales y el total. El porcentaje de los totales por facultades. En caso de preguntas cerradas de si o no, se realiza los porcentuales de los totales de estos dos indicadores. En el caso de las preguntas múltiples son válidas todas las respuestas.

Con respecto a la entrevista se mantiene la información en el mismo formato. Se procesa transportándole a gráficos que son parte de la propuesta.

Con respecto al formato de observación sea de valoración y de percepción según corresponda en caso se tabulará manualmente y se registrará en la plantilla digital para su posterior análisis.

2.3.3 Análisis

2.3.3.1 Encuesta

Se realizó un análisis descriptivo que partió de las tabulaciones previamente elaborados empleando métodos gráficos y resúmenes mediante tablas de frecuencia.

Tabla 6
Siglas de las facultades de la ESPOCH

Facultad	Detalle
FSP	Facultad de Salud Pública
FADE	Facultad de Administración de Empresas
FRN	Facultad de Recursos Naturales
FIE	Facultad de Informática y Electrónica
FIM	Facultad de Mecánica
FC	Facultad de Ciencias
FCP	Facultad de Ciencias Pecuarias

Fuente: (ESPOCH, 2017)

Tabla 7
 Datos generales de la ESPOCH

Pregunta 1, 2, 3.				
Datos Generales: Facultad, Escuela, Autoridad o Miembro de la Comisión de Carrera que responde				
Facultad	Miembro Comisión C	Autoridad	Total	Porcentaje
FSP	12	3	15	25%
FADE	0	1	1	2%
FRN	10	3	13	22%
FIE	6	3	9	15%
FIM	0	1	1	2%
FC	9	3	12	20%
FCP	6	2	8	14%
Total	43	16	59	100%

Fuente: (ESPOCH, 2017)

Esta pregunta es descriptiva, de acuerdo a la tabla anterior, participaron aquellos quienes entregaron sus respuestas de manera oportuna. La Facultad con mayor cantidad de encuestados con un 25% de la muestra, fue la Facultad de Salud Pública (FSP).

Miembros Comisión Carrera: La conforma, el Director de escuela, un coordinador representante de cada campo de formación, siendo cinco campos en todas las escuelas, y un representante estudiantil (mejor egresado de la promoción). Autoridades: Miembros de libre elección (decanos y vicedecanos) son representantes legales de cada una de las facultades.

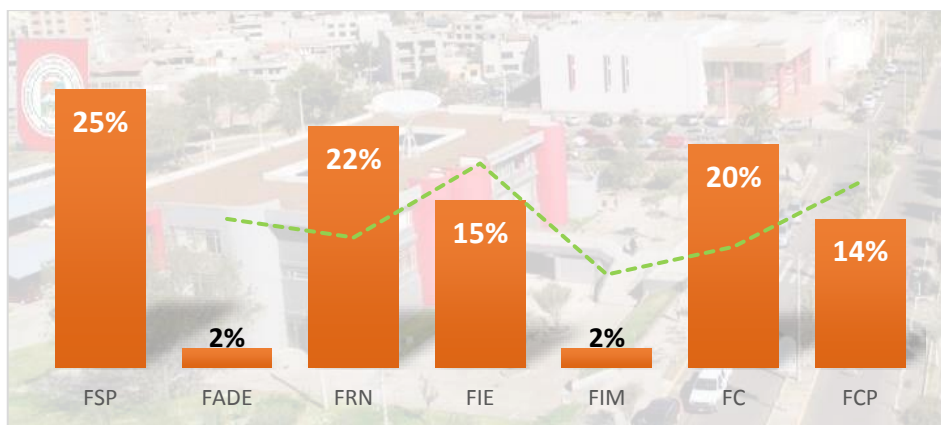


Figura 2: Datos de la ESPOCH.

La media de los miembros de la comisión de carrera, es de 21,5 y de las autoridades es 8, que en conjunto nos da el 29,5 de la media de los encuestados. En la gráfica anterior se distinguen facultades que poseen mayor cantidad de participantes, las cuales estarían en capacidad de iniciar una propuesta de gestión de calidad, al menos como plan piloto dentro de la Institución de Educación Superior.

Tabla 8
Conocimiento sobre la norma

Pregunta 4

¿Conoce usted si en la facultad/escuela que usted labora, se han instaurado normas de calidad (ISO/ IWA)?

Conoce Normas de calidad ISO/IWA	Miembro Comisión	Autoridad	Total	Porcentaje
SI	8	2	10	17%
NO	35	14	49	83%
Total	43	16	59	100%

Fuente: (ESPOCH, 2017)

Apenas el 17% conocen de la existencia sobre normas de calidad instauradas en sus facultades, lo que hace pensar que la gestión de la

información interna de la institución, debe ser evaluada, reformulada y difundida.

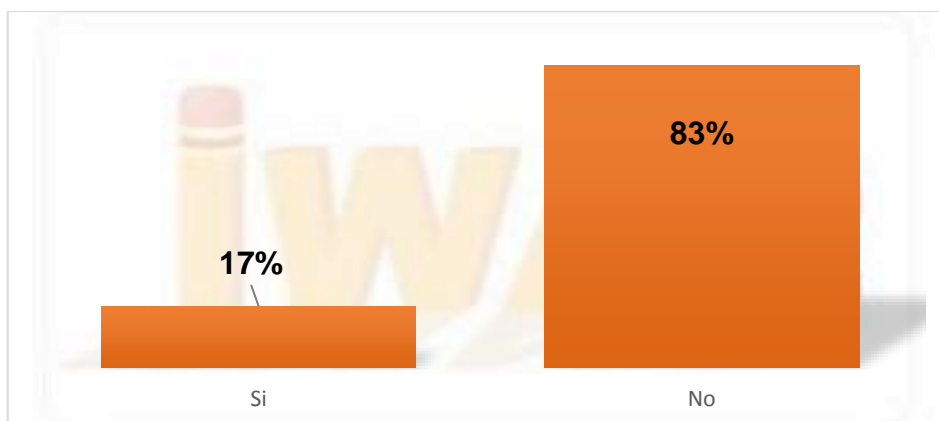


Figura 3: Aplicación Normas Calidad ISO/ IWA en la ESPOCH
Fuente: (ESPOCH, 2017)

La figura presenta la desinformación de las comisiones de carrera y de las autoridades de las facultades involucradas en la encuesta, sobre sus propios procesos de calidad internos o sobre las normas de calidad ISO/IWA que como cualquier norma debe ser difundida y debidamente asimilada.

Tabla 9

Se debe implementar un modelo de gestión de calidad

Pregunta 5				
¿Considera usted necesario que en la facultad/escuela que usted labora, se implemente un modelo de gestión de calidad)?				
Se debe implementar un modelo de gestión de calidad	Miembro Comisión	Autoridad	Total	Porcentaje
SI	42	15	57	97%
NO	1	1	2	3%
Total	43	16	59	100%

Fuente: (ESPOCH, 2017)

El 97% de los encuestados consideran que es necesario que la Facultad/Escuela se implemente un modelo de gestión de la calidad. Siendo un miembro de la comisión de carrera y una autoridad los que piensan que no.

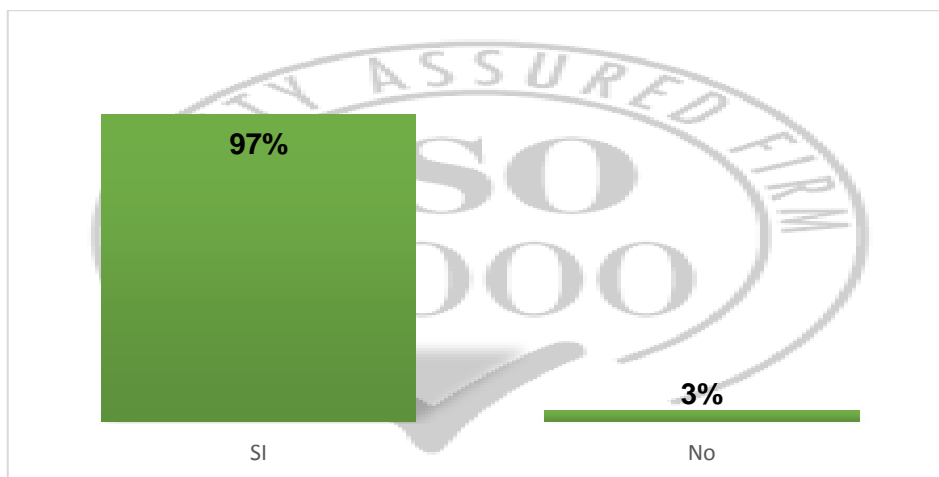


Figura 4: Necesidad de implementación de Normas Internacionales ISO-IWA 2 en la ESPOCH
Fuente: (ESPOCH, 2017)

El 3% que decidió que no hay necesidad de un modelo de gestión de la calidad puede estar relacionado con el desconocimiento manifestado en los resultados de la pregunta anterior. Pues uno no puede aceptar algo que desconoce, por lo que se mantiene que hay desconocimiento y desinformación.

Tabla 10
 Considera usted necesario una mejora de calidad educativa

¿Por qué?

¿Considera usted necesario que en la facultad/escuela que usted labora, se implemente un modelo de gestión de calidad)?

CRITERIOS	Miembro Comisión	Autoridad	Total	Porcentaje
Mejorar la calidad Educativa	38	14	52	60%
Renombre de la institución	8	7	15	17%
Cumplimiento del Requisito	9	4	13	15%
Seguimiento de tendencia	1	1	2	2%
Otros	2	2	4	5%
Total	58	28	86	100%

Fuente: (ESPOCH, 2017)

Para la comisión de carrera de las escuelas, así como para las autoridades de las facultades, la implementación de un modelo de gestión de la calidad es válida en función de mejorar la calidad educativa en un 60%; con una diferencia notoria, pero válida del renombre de la institución con un 17% y el 15% por cumplimiento de requisitos.

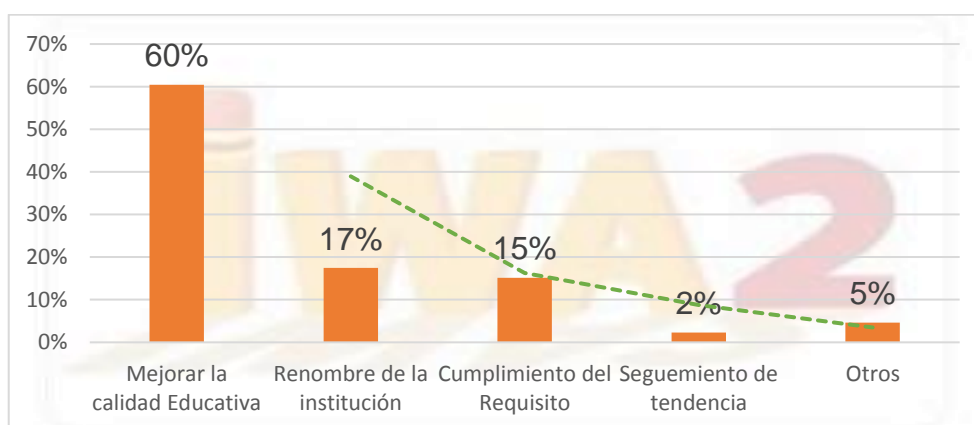


Figura 5: Necesidad de implementación de normas

Fuente: (ESPOCH, 2017)

La tendencia es mejorar la calidad educativa y cualquier otro componente no tiene la misma valoración al momento de la encuesta.

Tabla 11

Conoce un modelo de gestión de calidad basado en normas internacionales

Preguntas 6

¿Conoce usted que es un modelo de gestión de calidad basado en normas?				
Conoce	Miembro Comisión	Autoridad	Total	Porcentaje
SI	36	14	50	85%
NO	7	2	9	15%
Total	43	16	59	100%

Fuente: (ESPOCH, 2017)

Los miembros de la comisión carrera que equivalen al 72% y el 38% de las autoridades conocen de un modelo de gestión de calidad basado en normas. Por lo que se puede recuperar de ellos cual es el modelo que ellos recomiendan como autoridades.

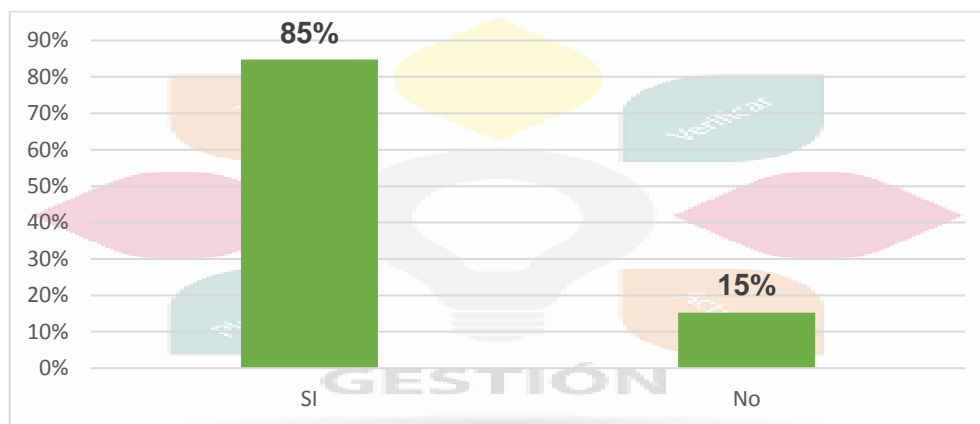


Figura 6: Conoce un modelo de gestión basado en normas internacionales

Fuente: (ESPOCH, 2017)

El conocer de los encuestados sobre un modelo de gestión de calidad basado en normas y que sea el 85%, puede dar una probabilidad alta de ejecutar la elaboración del mismo.

Tabla 12
Especificidades del modelo

Pregunta 7

¿Qué aspectos se deberían mejorar en cada facultad/escuela que usted labora, en relación a un modelo de gestión de calidad?

Especificidades del modelo	Miembro Comisión	Autoridad	Total	Porcentaje
Académicos	36	14	50	34%
Financieros	37	8	45	31%
Técnicos	20	9	29	20%
Personales	12	5	17	12%
Otros	4	1	5	3%
Total	109	37	146	100%

Fuente: (ESPOCH, 2017)

Preguntando a los encuestados sobre las especificidades que en cada Facultad/Escuela se debe mejorar, fue el 34% en los aspectos académicos, seguido muy de cerca por el financiero con el 31%; los aspectos técnicos en un 20%, los personales en un 12%.

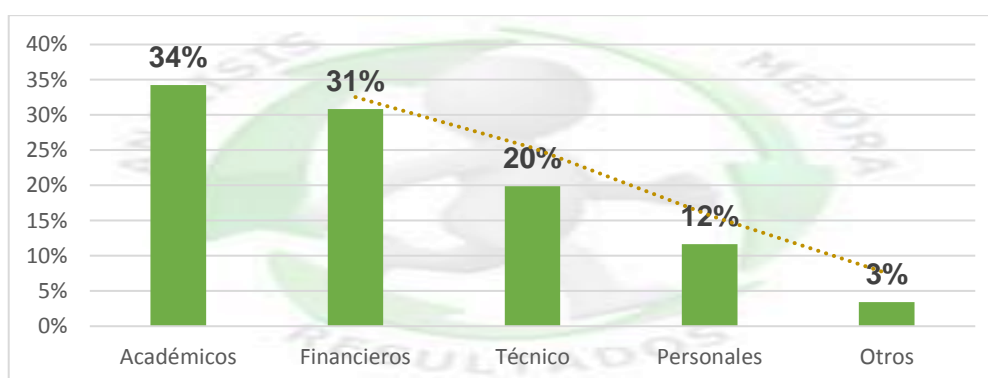


Figura 7: Aspectos a considerar en un modelo de gestión de la calidad
Fuente: (ESPOCH, 2017)

Se podría concluir que siendo el aspecto académico el más importante de considerar, el financiero es la media de todo el proceso.

Tabla 13
 Considera relevante la implementación del modelo

Preguntas 8

¿Considera usted que sería relevante la implementación de un modelo de gestión de calidad en la Educación Superior?

Considera relevante	Miembro Comisión	Autoridad	Total	Porcentaje
SI	43	16	59	100%
NO			0	0%
Total	43	16	59	100%

Fuente: (ESPOCH, 2017)

Es puesta a consideración de los miembros de la comisión de carrera y de las autoridades la relevancia de implementar un modelo de gestión y en su totalidad están de acuerdo que es relevante.

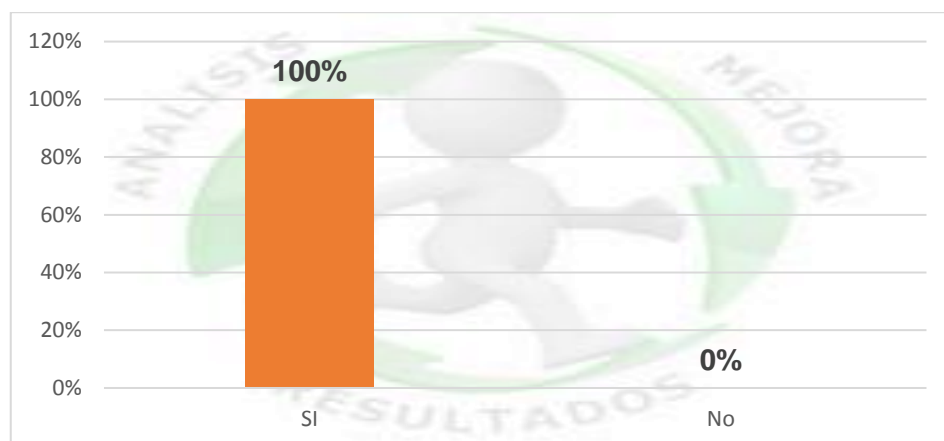


Figura 8: Consideración usted que sería relevante la implementación del modelo de gestión de calidad

Fuente: (ESPOCH, 2017)

Si para todos los encuestados es relevante implementar un modelo de gestión de la calidad, se analiza el resultado de la pregunta No. 5 donde indican que SI es necesario implementar, esto implica una alta predisposición para aceptar propuestas.

Tabla 14

Considera que el personal administrativo esta capacitado

Preguntas 9

¿Considera usted que el personal administrativo está capacitado para la implementación de un sistema de gestión de calidad institucional?

Personal administrativo capacitado	Miembro Comisión	Autoridad	Total	Porcentaje
SI	21	7	28	47%
NO	22	9	31	53%
Total	43	16	59	100%

Fuente: (ESPOCH, 2017)

Opinan los encuestados que el personal administrativo no está preparado en un 53% para la implementación de un sistema de gestión de la calidad institucional, mientras 47% piensa que si está capacitado.

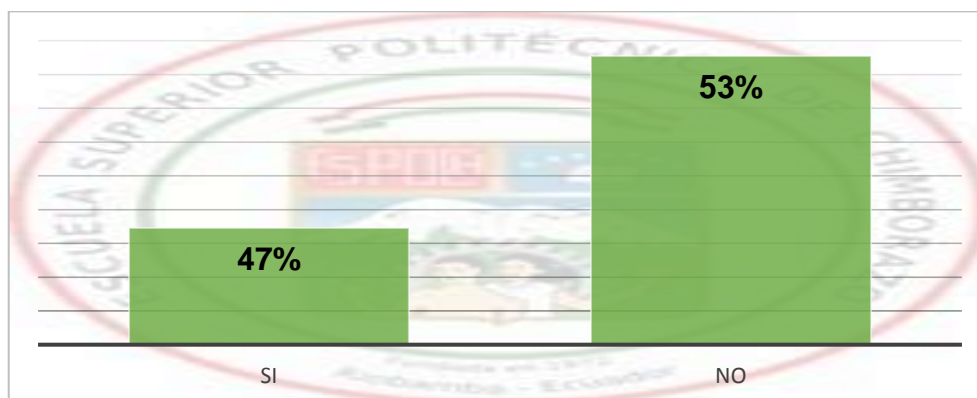


Figura 9: El personal administrativo está capacitado

Fuente: (ESPOCH, 2017)

En la gráfica se observa que hay un margen mínimo del 6% que le da el margen a los que consideran que el personal administrativo está capacitado para la implementación de un sistema de gestión de calidad institucional. Por ello se concluye que existe la posibilidad de que el personal que está capacitado pueda apoyar en el proceso al que falta de capacitar.

Tabla 15
El personal docente está capacitado

Preguntas 10

¿Considera usted que el personal docente está capacitado para la implementación de un sistema de gestión de calidad institucional?

Personal docente capacitado	Miembro Comisión	Autoridad	Total	Porcentaje
SI	28	8	36	61%
NO	15	8	23	39%
Total	43	16	59	100%

Fuente: (ESPOCH, 2017)

Los miembros de la comisión de carrera y las autoridades opinan en un 61% que los docentes están capacitados para la implementación de un sistema de gestión de calidad institucional. Siendo un 39% que está considerado que los docentes no estarían listos para la implementación de este tipo de sistema.

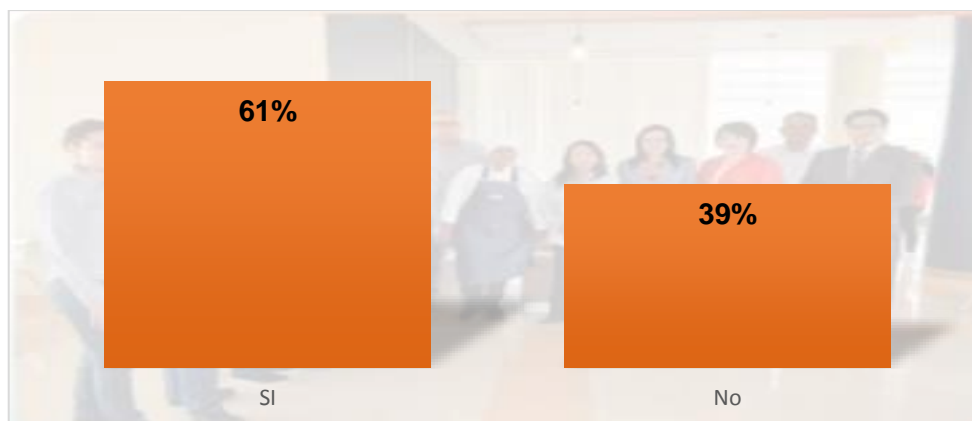


Figura 10: El personal docente está capacitado
Fuente: (ESPOCH, 2017)

La confianza de los encuestados en que el personal docente está capacitado para la implementación de un sistema de gestión de calidad en mayor porcentaje en relación con el personal administrativo de la institución.

Tabla 16
Mejoraría la calidad de los procesos

Preguntas 11

¿Considera usted que la implementación de un sistema de gestión de calidad en la institución mejoraría la agilidad en los procesos educativos y de gestión?

Mejoraría la calidad de los procesos	Miembro Comisión	Autoridad	Total	Porcentaje
SI	40	16	56	95%
NO	3		3	5%
Total	43	16	59	100%

Fuente: (ESPOCH, 2017)

El 95% considera que la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la institución mejoraría la agilidad en los procesos educativos y de gestión, solo un 5% considera que no mejoraría los procesos.

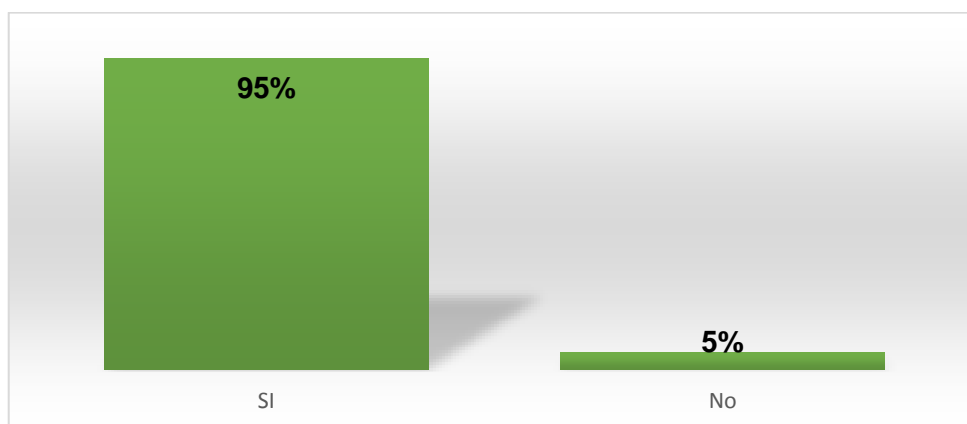


Figura 11: Mejoramiento en la agilidad en los procesos educativos y de gestión
Fuente: (ESPOCH, 2017)

El considerar que el mejoramiento de la agilidad en de los procesos educativos y de gestión pueden estar basados en un modelo de gestión de la calidad es una apreciación de casi todos.

Tabla 17
Conoce alguna implementación de modelo en la educación

Preguntas 12

¿Conoce usted alguna Institución de Educación Superior que ha implementado algún modelo de gestión de calidad?

Conoce	Miembro Comisión	Autoridad	Total	Porcentaje
SI	28	7	35	59%
NO	15	9	24	41%
Total	43	16	59	100%

Fuente: (ESPOCH, 2017)

El 59% de los encuestados afirma que si conoce alguna institución de Educación superior que ha implementado algún modelo de gestión de calidad y el 41% afirma no conocerla. Esto en autoridades institucionales puede indicar que los procesos de calidad no son realmente difundidos en el país.

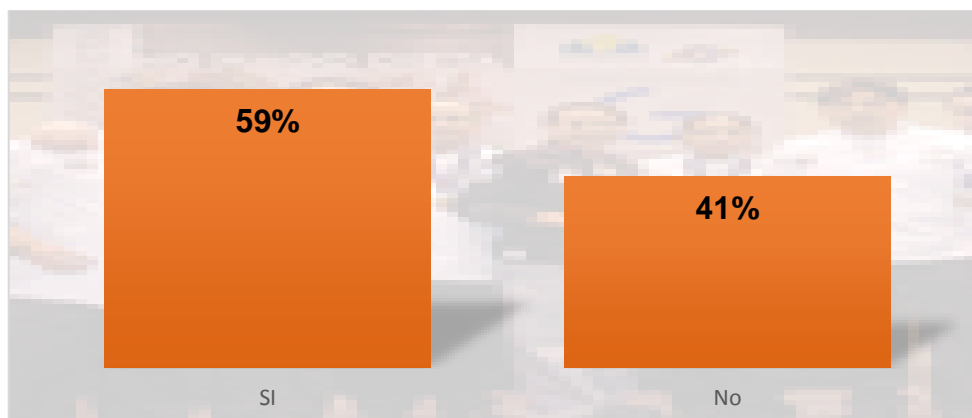


Figura 12: La ESPOCH ha implementado algún modelo de la gestión de la calidad
Fuente: (ESPOCH, 2017)

La comisión de carrera y las autoridades indican tener conocimiento sobre los sistemas de gestión de calidad pero en general desconocen el porqué de su implementación y de los indicadores de evaluación por los que toda entidad de educación superior debe atravesar basados en ellos.

2.3.3.2 Entrevista

El objetivo de la entrevista es conocer los criterios, herramientas, instrumentos y estado situacional de la comisión de evaluación referente al proceso de aplicación de la calidad ISO 9001:2009 en la escuela de Gastronomía.

Se entrevistó a un docente que conoce sobre la temática en cuestión con el fin de obtener información real en cuanto a la autoevaluación académica de la escuela en estudio.

La entrevista aplicada indica que la escuela de Gastronomía de la ESPOCH, basa sus criterios de evaluación en lo dispuesto por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) y que la escuela en sí no cuenta aún con un modelo específico de gestión de calidad que se considere con fines de una mejora continua.

Además no existen propuestas de un modelo de gestión de calidad por parte de la comisión de carrera de la escuela de Gastronomía, por lo que es necesario aplicar un modelo que apoye al desempeño académico pero que no se ha pensado en ello todavía.

La situación actual según la planificación de mejoras de la calidad en la carrera a partir del año 2015, cuenta con un rediseño ya aprobado por el CEAACES que trata de mejorar la calidad académica en base a los requerimientos actuales de los profesionales y su desempeño en la zona y el País.

A continuación se detalla una aproximación del estado de la escuela considerando el modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de carreras presenciales y semipresenciales de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador estipulado por el organismo que regula a calidad educativa en el Ecuador CEAACES. En su Versión 2.0 del año 2015.

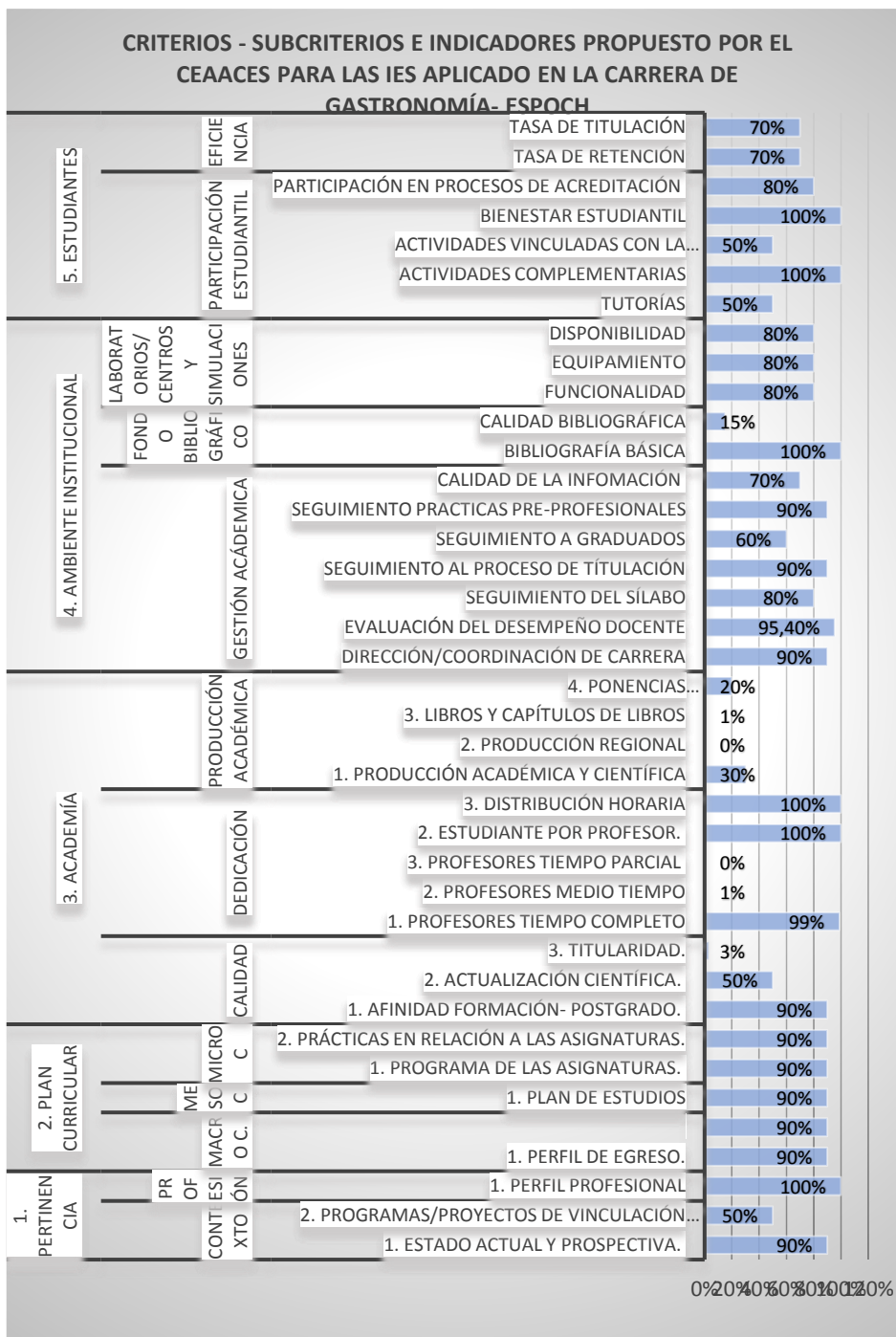


Figura 13: Entrevista en la que se Pondera el porcentaje de aproximación del nivel de cumplimiento de las dimensiones de calidad académica
Fuente: (CEAACES, 2014)

Como se observa en la figura los porcentajes igual o menores a 50% se concentra en los siguientes indicadores:

Tabla 18
Análisis de indicadores igual o por debajo del 50% de cumplimiento

Indicador	Porcentaje	Observación
Vinculación	50%	Está establecido como una obligatoriedad pero no se cuenta con presupuesto que dificulta muchos proyectos a largo plazo.
Actualización científica	50%	Estudios de doctorado
Titularidad	3%	Un docente titular
Producción académica y científica	30%	Seis artículos publicados. Falta de cultura de escribir. Falta de capacitación en el tema.
Producción regional	0%	Poco interés
Libros	1%	Un libro publicado en el 2017
Ponencias	20%	Nacionales e Internacionales.
Seguimiento a graduados	60%	Está por resolverse un criterio único institucional que estandarice el proceso de seguimiento a graduados
Calidad bibliográfica	15%	Verificación de bibliografía declarada
Tutorías	50%	Proceso por normar
Actividades con la colectividad	50%	Falta apoyo comunitario en los sectores de la ciudad

Nota: Fuente: (Moreno, Ana, 2017)

2.3.3.3 Observación y valoración de la calidad por criterios y sub criterios a docentes y director de escuela

Tabla 19

Ponderación de calidad educativa en la Escuela de Gastronomía. ESPOCH

1. FACTOR PERTINENCIA.

CONTEXTO: (Estado actual prospectiva - Programas/proyectos de vinculación con la sociedad):																	
N°	ITEM	Valoración docente					Percepción estudiantes					PROMEDIO					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Valore la pertinencia y relevancia social actual del Objeto de Estudio de la carrera de Gastronomía.				2	7				1	7		0	0	0	2	7
2	Valore la pertinencia en el mercado laboral actual del Objeto de la carrera de Gastronomía.			1	3	5			2		6		0	0	2	2	6
3	Con una proyección de 10 años Valore la relevancia de la carrera de Gastronomía.				3	6			1		7		0	0	1	2	7
4	Determine el nivel de vinculación de la carrera de la Gastronomía con el desarrollo turístico de la región Sierra Centro del Ecuador.				3	6			1	2	5		0	0	1	3	6
5	Cómo valora la ejecución de programas de vinculación con la sociedad de la carrera de Gastronomía.			1	6	1			1	2	5		0	0	1	4	3
6	Valore los resultados de la vinculación con la sociedad de la carrera de Gastronomía.				6	2			2	3	3		0	0	1	5	3
7	Como es el nivel de generación de proyectos gastronómicos dentro de la ciudad, provincia, región y país.			2	3	3	1			4	3		1	0	1	4	3
8	Como es el nivel de ejecución de proyectos gastronómicos dentro de la ciudad, provincia, región y país.			2	6				3	3	2		0	0	3	5	1
9	Como percibe la vinculación por parte de Escuela de Gastronomía con sectores productivos e instituciones sociales.			2	5	1			1	4	3		0	0	2	5	2

10	Se percibe la ejecución de una planificación estratégica o convenios de vinculación con la sociedad de la carrera para cinco años (SI/NO).	3				5	1	1	3	3		2	0	1	2	4	
1.1. PROFESIÓN: (Perfil Profesional):																	
11	Valore la formación de los profesionales de Gastronomía en el nivel de actitudes sociales, humanas, de honestidad, ética e intercultural.					8			1	3	4		0	0	1	2	6
12	Valore la formación de los profesionales de Gastronomía en el nivel de aptitudes para la comunicación verbal y escrita, para resolver problemas y de investigación científica e investigación intercultural.			1	4	3			2	3	3		0	0	2	4	3
13	Valore la formación de los profesionales de Gastronomía en el nivel de habilidades para el manejo de técnicas, procedimientos, instrumentos, equipos, laboratorios y tecnología informática para la aplicación de su profesión.				1	7			1	4	3		0	0	1	3	5
14	Valore la formación de los profesionales de Gastronomía en el nivel de conocimientos para el desarrollo de su profesión en el nivel público y privado.				2	6			2	1	5		0	0	1	2	6
15	Valore la formación de los profesionales de Gastronomía en el nivel de sus competencias básicas y fundamentales según su malla curricular.					8				5	3		0	0	0	3	6
16	Valore la formación de los profesionales de Gastronomía en el nivel de las competencias generales de su profesión según su malla curricular.				3	5			2	2	4		0	0	1	3	5
17	Valore la formación de los profesionales de Gastronomía en el nivel de sus competencias específicas profesionales según su malla curricular.				2	6				6	2		0	0	0	4	4
18	Valore la calidad del proceso de formación del profesional de Gastronomía.				2	6			1	3	4		0	0	1	3	5

2. FACTOR PLAN CURRICULAR

2.1. MACROCURRICULAR: Perfil del Egresado y Estructura Curricular.																	
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
19	Valore la evidencia de que el egresado de Gastronomía tenga la capacidad de integrar redes de profesionales investigadores y técnicos para la intervención interdisciplinaria de comunidades en el ámbito de la gastronomía, su cultura culinaria, patrimonio alimentario, entrenamiento y capacitación de técnicas de procesamiento de alimentos, emprendimiento en servicios de alimentación.			3	2	3					8		0	0	2	1	6
20	Valore la evidencia de que el egresado de Gastronomía está en capacidad de lidera el desarrollo del procesamiento de alimentos en al ámbito gastronómico, de acuerdo a las recomendaciones médicas y nutricionales de pacientes, en instituciones de salud.			1	5	2			2	4	2		0	0	2	5	2
21	Valore la evidencia de que el egresado de Gastronomía este en capacidad de dirigir y garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos y de los servicios de atención a clientes con calidez en empresas de catering, de servicios gastronómicos y alimentarias.				2	6				3	5		0	0	0	3	6
22	Valore la preparación del egresado de Gastronomía para ser un consultor para desarrollo de proyectos relaciona dos con patrimonio culinario intangible ecuatoriano; apertura de emprendimientos gastronómicos y franquicias alimentarias nacionales y extranjeras.				4	4				3	5		0	0	0	4	5
23	Valore la capacidad del egresado de Gastronomía para elaborar planes de negocio para restaurantes, áreas de alimentación en hoteles y hosterías.				6	2			1	1	6		0	0	1	4	4
24	Valore la capacidad del egresado de Gastronomía para desarrollar y potenciar el turismo y las rutas gastronómicas como fuente de desarrollo de las ciudades y parroquias.			2	1	5			2	2	4		0	0	2	2	5

2.2. MESO CURRÍCULO: Plan de Estudios.

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	Como docente valore Ud., la calidad de la Malla curricular de la carrera de Gastronomía. (Coherencia malla curricular, nivel de formación, asignaturas, los objetivos, créditos y resultados de aprendizaje).				3	5		1	1	2	4	0	1	1	3	5
26	Valore Ud., la calidad de la Malla Curricular del nivel de las asignaturas de Formación Básica de la carrera de Gastronomía.			1	2	5			1	2	6	0	0	1	2	6
27	Valore Ud., la calidad de la Malla Curricular del nivel de las asignaturas de Titulación de la carrera de Gastronomía.				3	5			1	1	6	0	0	1	2	6
28	Valore Ud., la calidad de la Malla Curricular del nivel de las asignaturas de la Titulación de la Carrera de Gastronomía.				3	5			1	2	5	0	0	1	3	5
29	Valore la coherencia y consistencia en las asignaturas con la metodología de aprendizaje, la evaluación a los estudiantes, con la investigación y prácticas profesionales de Gastronomía.				3	5			2	2	4	0	0	1	3	5
30	Valore la consistencia de los espacios de integración curricular entre la teoría, la práctica y la investigación en la carrera de Gastronomía.			1	2	5			1	4	3	0	0	1	3	4
31	Valore la definición y aplicación de metodologías en las que se incorpora los procesos de investigación, acordes con los niveles de organización curricular de la carrera de Gastronomía.			2	3	3			1	3	4	0	0	2	3	4
32	Valore la existencia y la aplicación de una política de evaluación continua de los aprendizajes, orientada a garantizar el perfil profesional de la carrera de Gastronomía.				5	3				3	5	0	0	0	4	4

2.3. MICRO CURRÍCULO: Programa de Asignaturas y Prácticas en relación a las asignaturas.

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
33	Valore el nivel de coherencia entre el sílabo y el programa analítico de cada asignatura (PEA) en función del Plan de Estudios de la Carrera de Gastronomía.					8			2	1	5		0	0	1	1	7
34	Valore el nivel de coherencia entre los contenidos, los objetivos, las actividades de desarrollo, la evaluación y metodología utilizada en las asignaturas de la carrera de Gastronomía.					8		1		2	5		0	1	0	1	7
35	Valore el nivel de actividades prácticas realizadas en laboratorios, talleres o en el campo en relación a las asignaturas que se está considerando en el Silabo.					8		1	2		5		0	1	1	0	7
36	Valore el manejo de los docentes del Silabo como instrumento de planificación de la enseñanza superior.				3	5			1	5	2		0	0	1	4	4
37	Considera que el Plan Analítico hace operativo el desarrollo de actividades y el logro de los objetivos propuestos en cada asignatura (SI o NO).	1			1	6	3				5		2	0	0	1	6
38	Considera que el silabo es el instrumento que concreta los conocimientos, aprendizajes y prácticas de cada asignatura y guía al docente y estudiante hacia el logro de los objetivos de formación básica, práctica y de titulación. (SI o NO)					8	3				5		2	0	0	0	7

3. FACTOR ACADEMIA.

3.1. CALIDAD: Afinidad formación- postgrado. Actualización científica. Titularidad.

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
39	Nivel de cuerpo docente integrado por profesionales altamente especializados en Gastronomía				2	6		1		1	6		0	1	0	2	6
40	Evidencias de un cuerpo docente para la carrera de Gastronomía formado en metodologías pedagógicas de educación superior.			1	3	4		2		2	4		0	1	1	3	4
41	Evidencias de un cuerpo docente capacitado en el uso de tecnologías de punta vinculadas a la carrera.				4	4				4	4		0	0	0	4	4
42	Evidencias de un cuerpo docente con vasta experiencia en investigación relacionada a la carrera.			2	3	3				3	5		0	0	1	3	4

3.2. DEDICACIÓN:

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
43	Es adecuado el número de docentes a tiempo completo en Gastronomía.(SI o NO)	3				5	3				5	3	0	0	0	5
44	Es adecuado el número de docentes a medio tiempo en Gastronomía. (SI o NO)	6				2	5				3	6	0	0	0	3
45	Es adecuado el número de docentes a tiempo parcial en Gastronomía. (SI o NO)	6				2	5				3	6	0	0	0	3
46	La relación entre el número de estudiantes y el número de docentes es el óptimo en la Carrera de Gastronomía. (SI o NO).	3				5	4				4	4	0	0	0	5
47	El distributivo académico de los docentes está de acuerdo a los objetivos de la carrera de Gastronomía y toma en cuenta la docencia, tutoría, investigación y asesoría a estudiantes. (Si o NO)	1				7	2				6	2	0	0	0	7

3.3. PRODUCCIÓN ACADÉMICA:

N°	ITEM	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
48	Existe la producción de artículos académicos y científicos de autoría de docentes y estudiantes en la Carrera de Gastronomía. (SI o NO)	4				4	2				6	3	0	0	0	5
49	Existe la producción de libros afines al área de conocimiento de la Carrera de autoría de docentes y estudiantes en la Carrera de Gastronomía. (SI o NO)	3				5	3				5	3	0	0	0	5
50	Existe la organización y la participación en ponencias y eventos académicos y científicos afines al área de conocimiento con la autoría de docentes y estudiantes y validados a través de la publicación de bases de datos reconocidas de la Carrera de Gastronomía. (SI o NO)	3				5	3				5	3	0	0	0	5

3.4. GESTIÓN ACADÉMICA:

N°	ITEM	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
51	Valore la Gestión de la Dirección y Coordinación Académica y Administrativa de la Carrera de Gastronomía.			1	3	4			1	3	4	0	0	1	3	4
52	Valore de la Evaluación del Desempeño Docente en el ejercicio de las actividades académicas de los profesores de Gastronomía.				4	4			1	5	2	0	0	1	5	3
53	Valore el seguimiento del Silabo que se cumple en la Carrera de Gastronomía.				5	3			1	5	2	0	0	1	5	3
54	Valore el seguimiento que se cumple al proceso de Titulación (tramites).			1	3	3			1	3	4	0	0	1	3	4
55	Se cumple con el seguimiento a los Graduados de la Carrera de Gastronomía. (SI o NO).	1				7	2				6	2	0	0	0	7
56	Se cumple con el seguimiento a las practica Pre profesionales de los Estudiantes de la Carrera de Gastronomía (SI o NO)	1				7	2				6	2	0	0	0	7

3.5. FONDO BIBLIOGRÁFICO:

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
57	Valore la existencia y uso de Bibliografía Básica de la Carrera de Gastronomía.		1	4	3				2	2	4		0	1	3	3	2
58	Valore la calidad Bibliográfica especializada de la Carrera de Gastronomía.		1	4	3				1	2	5		0	1	3	3	3

4. FACTOR AMBIENTE INSTITUCIONAL

4.1. LABORATORIOS CENTROS Y SIMULADORES:

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
59	Valore la funcionalidad de los Laboratorios o Simuladores de la Carrera de Gastronomía.			1	5	2		1	1	2	4		0	1	1	4	3
60	Valore la calidad del Equipamiento de los laboratorios o simuladores de la Carrera de Gastronomía.				2	6		1	1	2	4		0	1	1	2	5
61	Valore la disponibilidad y uso de los laboratorios o simuladores de la Carrera de Gastronomía.			2	3	3			2	2	4		0	0	2	3	4

5. FACTOR ESTUDIANTES

5.1. PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL:

N°	ITEM	1	2	3	4	5						1	1	2	2	3	
62	Valore la práctica de las tutorías docentes con los estudiantes.			3	2	3				1	4	3		0	0	2	3
63	Valore la calidad de las actividades complementarias académicas y científicas culturales, artísticas y sociales ejecutadas por los estudiantes de Gastronomía.				4	4				2	1	5		0	0	1	3
64	Valore la calidad de las actividades vinculadas con la colectividad que cumplen los estudiantes de Gastronomía con el acompañamiento de los docentes.				5	3					4	4		0	0	0	5

Fuente: (Moreno, Ana, 2017)

Con los resultados observados en la aplicación de los instrumentos se tiene ya un argumento aproximado sobre la gestión académica real de la escuela de gastronomía en base al cumplimiento de indicadores a la fecha, el estudio se enfocará en los nudos críticos o en los niveles encontrados en el análisis realizado y se explicará la importancia de definir un modelo de gestión de calidad educativa para la escuela y por ende el modelo tipo que pretende ser una referencia para otras carreras y facultades de la institución de educación superior.

3. GESTIÓN DE LA CARRERA DE GASTRONOMÍA DE LA ESPOCH Y EL MODELO A APLICAR

3.1 MODELO EDUCACIONAL ACTUAL

La escuela de Gastronomía como parte de la Facultad de Salud Pública de la ESPOCH no cuenta con un modelo tipo específico de gestión de calidad educativa, por lo que al igual que las demás carreras de la institución cumplen con los lineamientos expuestos por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, que expresa en el contenido del Modelo Genérico de Evaluación del Entorno de Aprendizaje Carreras Presenciales y Semipresenciales de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador.

La carrera de gastronomía aún no ha sido evaluada como parte de su acreditación de carrera, sin embargo se ha realizado autoevaluaciones en base al modelo genérico del CEAACES como guía de las dimensiones de calidad que se pueden observar a través de los indicadores propuestos. Cabe mencionar que cada carrera podrá variar en un 20% de acuerdo a la realidad y particularidad de la misma, bajo las consideraciones del organismo responsable de control de calidad educativa superior en el Ecuador.

3.1.1 Lineamientos de medición de calidad en las Instituciones de Educación Superior Ecuador

Tabla 20
Criterios y Sub criterio e indicadores del Modelo Genérico propuesto por el CEAACES

No.	Criterios	Sub criterios	Indicadores
1	Pertinencia	1. Contexto 2. Profesión	1. Estado actual y prospectiva. 2. Programas/proyectos de vinculación con la sociedad
2	Plan curricular	1. Macro Currículo 2. Meso Currículo 3. Micro Currículo	1.1. Perfil de egreso 1.2. Estructura curricular a. Plan de estudios 3.1. Programa de la asignatura 3.2. Prácticas en relación a las asignaturas
3	Academia	1. Calidad 2. Dedicación 3. Producción académica	1.1. Afinidad de formación de post grado 1.2. Actualización científica 1.3. Titularidad 2.1. Profesores TC 2.2. Profesores MT 2.3. Profesores TP 2.4. Estudiante por profesor 2.5. Distribución horaria 3.1. Producción académica y científica 3.2. Producción regional 3.3. Libros y capítulos de libros 3.4. Ponencias
4	Ambiente institucional	1. Gestión académica 2. Fondo bibliográfico 3. Laboratorios / centros y simulaciones	1.1. Dirección / Coordinación de carrera 1.2. Evaluación del desempeño docente 1.3. Seguimiento del silabo 1.4. Seguimiento al proceso de titulación 1.5. Seguimiento a graduados 1.6. Seguimiento prácticas pre-profesionales 1.7. Calidad de la información 2.1. Bibliografía básica 2.2. Calidad Bibliográfica 3.1. Funcionalidad 3.2. Equipamiento 3.3. Disponibilidad
5	Estudiantes	1. Participación estudiantil 2. Eficiencia	1.1. Tutorías 1.2. Actividades complementarias 1.3. Actividades vinculadas con la colectividad 1.4. Bienestar estudiantil 1.5. Participación en procesos de acreditación 2.1. Tasa de retención 2.2. Tasa de titulación

Fuente: (CEAACES, 2014)

Como se observa el modelo tiene tres partes fundamentales en su estructura: criterios, sub criterios e indicadores para poder en contexto general ponderar calidad educativa y medir el nivel de gestión con los resultados obtenidos en base a este filtro de observaciones de cumplimiento para las instituciones educativas de educación superior.

Es importante conocer un poco sobre la gestión de la calidad de la escuela y dentro de este contexto proponer los principios de la norma IWA 2:2011.

3.2 PERFIL PROFESIONAL DEL GASTRÓNOMO A FORMAR

“Al concluir el programa de formación de licenciatura en gestión gastronómica, el alumno será capaz de cumplir con capacidad y solvencia funciones referentes a su formación en hoteles, restaurantes, instituciones y empresa públicas o privadas que ofrecen servicio de alimentos y bebidas contribuyendo a la modernización, mejoramiento, y tecnificación del mismo, elevando de esta manera la calidad del servicio su productividad y rentabilidad. Las funciones para las que está capacitado de manera especial son:

- Administrar proyectos de servicios de catering y alimentación para empresas públicas y privadas.
- Manejar procesos de compra, recepción y almacenamiento de alimentos y bebidas.

- Diseñar, implementar, dirigir y evaluar los procesos productivos del procesamiento de alimentos a nivel de empresas de alimentación, áreas de alimentos y bebidas, franquicias alimentarias, hoteles y restaurantes.
- Mejorar los servicios de hospitalidad del país relacionados a la alimentación de los turistas nacionales y extranjeros y mejorar la calidad de vida de la población local usuaria de servicios de alimentación externos mediante el aseguramiento de la calidad y sobre todo la inocuidad y seguridad alimentaria.
- Integrar redes de profesionales investigadores y técnicos para la intervención interdisciplinaria de comunidades en el ámbito de la gastronomía, su cultura culinaria, patrimonio alimentario, entrenamiento y capacitación de técnicas de procesamiento de alimentos, emprendimiento en servicios de alimentación.
- Liderar el desarrollo del procesamiento de alimentos en el ámbito gastronómico, de acuerdo a las recomendaciones médicas y nutricionales de pacientes, en instituciones de salud.
- Dirigir áreas de control de costos de alimentos y bebidas en el sector gubernamental GAD's y empresa privada.
- Dirigir y garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos y de los servicios de atención a clientes con calidez en empresas de catering, de servicios gastronómicos y alimentarias.
- Ser consultor para desarrollo de proyectos relacionados con patrimonio culinario intangible ecuatoriano; apertura de emprendimientos gastronómicos y franquicias alimentarias nacionales y extranjeras.
- Asesorar y organizar eventos sociales, culturales, empresariales.

- Capacitar y entrenar personal de empresas de servicios de alimentación y en el área hotelera y restaurantera, en cultura culinaria.
- Elaborar planes de negocio para restaurantes áreas de alimentación en hoteles y hosterías.
- Investigar los fenómenos producidos durante el procesamiento de alimentos y bebidas, y desarrollar nuevas técnicas y tendencias culinarias.
- Desarrollar y potenciar el turismo y las rutas gastronómicas como fuente de desarrollo de las ciudades y parroquias”. (Escuela de Gastronomía, 2013)

El perfil profesional de la carrera se correlaciona con el principio tres que habla sobre el entendimiento de las competencias, el cuarto principio sobre el liderazgo visionario y el enfoque al valor social.

3.2.1 Caracterización de la carrera

La gastronomía engloba varios elementos dentro de una sociedad siendo su principal fundamento la comida. Desde allí parte lo interesante de estudiar su comportamiento ya que difiere acorde a la cultura de cada pueblo, región y país. Sus formas de preparar alimentos en cada país durante la historia han permitido evolucionar en la preparación de los platos. Los sabores, texturas, colores, formas de los alimentos y la combinación armoniosa de los mismos conquistan paladares. Por lo que hoy en día se ha convertido en una profesión debido a la demanda y la necesidad humana de no solo alimentarse sino también complacer el paladar a un buen precio.

La carrera de gastronomía se enfoca a la parte alimentaria, gusto, salud y sobre todo a la capacidad de formar profesionales emprendedores con creatividad permitiendo desenvolverse en el campo laboral gastronómico.

La carrera de Gastronomía se caracteriza por brindar los conocimientos basados en contenidos científicos y tecnológicos para seguir innovando con responsabilidad ante los problemas sociales. Además presenta la oportunidad de cubrir una variedad de oportunidades laborales como lo presenta dentro del perfil profesional expuesto anteriormente. El gastrónomo es la persona que estudia la relación que existe entre el hombre, su alimentación y su entorno. Es decir estudia esta ciencia.

La caracterización se correlaciona con el principio 2: de la norma IWA 2:2011 en enfoque basado en hechos.

3.2.2 La Malla Curricular de la Escuela de Gastronomía

La Escuela de Gastronomía oferta la carrera de Licenciatura de Gastronomía según la malla curricular aprobada por el Consejo de Educación Superior según Resolución No. 605 CP 2012 en modalidad presencial.

La malla curricular de la escuela se rige al Reglamento Interno aprobado por consejo politécnico de la ESPOCH en el año 2014. Está distribuida por unidades, niveles, asignaturas con códigos y número de horas.

Tabla 21
Síntesis de la malla curricular de la Escuela de Gastronomía.

UNIDAD	NIVEL	PRÁCTICAS	TEÓRICAS	NÚMERO DE ASIGNATURAS	NÚMERO DE HORAS
Básica	1 al 3	7	11	18	2400
Profesional	4 al 8	10	20	30	4000
Titulación	9	1	4	5	800
TOTAL				43	7200

Fuente: (Escuela de Gastronomía, 2013)

Las unidades aplican a todas las carreras de la institución educativa ESPOCH, es así como cada una tiene la obligación de diseñar las mallas curriculares considerando estos aspectos importantes dentro del desarrollo de la misma y colocar las asignaturas a las que corresponda de acuerdo a las tres distribuciones establecidas.

Los conceptos para ubicar las asignaturas en base a las características de la estructura curricular están establecida en las tres unidades ejes en la malla de carreras de grado, como se describe en el Reglamento de Régimen Académico en el título III, capítulo II de la estructura curricular.

Artículo 25. Unidades de organización curricular en las carreras de grado. Estas unidades son:

1. **Unidad básica.** Introduce al(la) estudiante en el aprendizaje de las ciencias y disciplinas que sustentan la carrera, sus metodologías e instrumentos, así como en la contextualización de los estudios profesionales;
2. **Unidad profesional.** Está orientada al conocimiento del campo de estudio y las áreas de actuación de la carrera, a través de la integración de las teorías correspondientes y de la práctica pre profesional;

3. **Unidad de titulación.** Incluye las asignaturas o cursos, que permiten la validación académica de los conocimientos, habilidades y desempeños adquiridos en la carrera para la resolución de problemas, dilemas o desafíos de una profesión. Su resultado fundamental es el desarrollo de un trabajo de titulación, basado en procesos de investigación e intervención o la preparación y aprobación de un examen de grado. (ESPOCH, 2014)

En el título II Organización del Proceso Educativo, capítulo III Organización del Aprendizaje Art. 11., indica que en el caso de la Licenciatura el número máximo de asignaturas es 54, de acuerdo al RRA 2014.

De la misma manera se observa la estructura de los campos de formación académica acorde con las asignaturas distribuidas o agrupadas por el nivel de conocimiento, como se explica en la siguiente tabla.

Tabla 22
Campos de formación del currículo de la ESPOCH

CAMPO DE FORMACIÓN	PORCENTAJE	NIVEL ACADÉMICO QUE AGRUPA ASIGNATURAS
Fundamento teórico	20 – 25 %	Contextos, disciplina que sustentan la profesión
Praxis profesional	40 – 45%	Teórico y práctico de formación profesional
Epistemología y metodología de la Investigación	10 – 15%	Competencias en investigación durante la formación profesional.
Integración de saberes, contextos y cultura	10%	Complementan la formación en valores, derechos y la realidad nacional.
Lenguaje y comunicación	10%	Expresión oral, escrita y digital que aportan al desarrollo académico y científico

Fuente: (ESPOCH, 2014)

Según el análisis de la malla (Ver Anexo 5) la distribución de asignaturas por unidades y campos de formación de la carrera de Gastronomía se encuentran

agrupadas en asignaturas o cursos en correspondencia con el nivel de formación académica.

Tabla 23

Campo de formación del currículo de la Escuela de Gastronomía de la ESPOCH.

CAMPO DE FORMACIÓN DEL CURRÍCULO	PORCENTAJE
Fundamento teórico	20%
Praxis profesional	46%
Epistemología y metodología de la investigación	14%
Integración de saberes, contextos y cultura	9%
Lenguaje y comunicación	11%

Fuente: (Escuela de Gastronomía, 2013)

La malla curricular tiene una correlación con el principio 1: con el enfoque de procesos, el principio 2: el liderazgo visionario, el enfoque basado en hechos principio 5: el involucramiento de las personas que se menciona en el principio siete.

3.3 SOBRE LAS COMPETENCIAS DOCENTES REFERENTE AL PERFIL DE LOS DOCENTES

Las competencias docentes se enmarcan de acuerdo al plan de estudios de la carrera.

- Capacidad de comunicación oral, escrita.
- Capacidad de investigar, liderar, interactuar, creativo, crítico, analítico, experto, justo.
- Capacidad de manejar metodologías en la asignatura.
- Capacidad de planificar, organizar, coordinar, ejecutar y evaluar las actividades desarrolladas dentro de los contenidos de la asignatura por cada clase.

- Capacidad de generar un ambiente interpersonal adecuado con los estudiantes, docentes y autoridades de la institución.
- Conocimiento en pedagogía.
- Capacidad de dominar las nuevas tendencias tecnológicas y las TIC'S
- Capacidad en investigación, vinculación.
- Conocimiento de escenarios: culturales, sociales, medio ambiente y la realidad del país.
- Capacidad de emprendimiento.
- Conocimiento en actualización científica.
- Capacidad de liderar con ética y valores a los estudiantes.
- Capacidad de transferir conocimientos.
- Conocimiento en gastronomía especialmente los docentes de especialidad.
- Conocimiento y manejo de equipos de laboratorio.
- Conocimiento en técnicas culinarias.
- Conocimiento y dominio del argot técnico del gastrónomo en todas sus áreas.

Para mayor referencia podemos revisar en a la Ley de Educación Superior.

Las competencias se correlacionan con el principio 2: el entendimiento de las competencias.

3.4 PROGRAMA DE ESTUDIO DE LA ASIGNATURA (PEA)

El Programa de Estudios de Asignatura (PEA) es un instrumento pedagógico institucional socializado por las autoridades competentes para ser aplicado en cada una de las asignaturas de la carrera de Gastronomía, así como en todas y cada una de las escuelas que integran las facultades de la ESPOCH.

El instrumento facilita la transparencia de los contenidos y el proceso educativo que lleva a cabo el docente con el alumno con la finalidad de lograr el mayor rendimiento en tiempo y espacio con los recursos existentes para obtener los resultados esperados en función del perfil del egresado. (Ver Anexo 6)

En el capítulo V Proceso de Evaluación y Aprobación de Asignaturas, Artículo 52. Cumplimiento del Plan de Estudios de Asignatura (PEA) o Sílabo. El Plan de Estudios de Asignatura (PEA) o sílabo debe cumplirse en un 100%. Si el docente y los(as) estudiantes, por razones de excepción debidamente comprobadas por el director(a) de carrera no cumplieren el plan, tendrán que completarlo en horario extra sin alterar la programación académica, de común acuerdo. (ESPOCH, 2014)

En el PEA consta la planificación de los contenidos mientras que en el sílabo se detalla la metodología siendo un solo instrumento a ser aplicado de manera obligatoria al 100% con los objetivos, contenidos y los resultados de aprendizaje el instrumento es aprobado por el coordinador de campo de formación, el director de escuela y con firma de responsabilidad del docente. Cabe recalcar que para el efecto se debe socializar el trabajo conjunto que se desarrollará con el alumno durante el período académico correspondiente.

El instrumento pedagógico es una herramienta docente donde se presenta la planificación de la asignatura e información adicional como:

- Encabezado institucional.
- Información de la facultad, escuela, asignatura, nivel, período académico, campo, horas clase, requisitos y correquisitos de la materia y datos del docente.
- Descripción de la asignatura.
- Objetivos generales de la asignatura.
- Contenidos por unidad con los objetivos y los temas a desarrollarse.
- Estrategias metodológicas.
- Uso de tecnologías.
- Resultados o logros de aprendizaje.
- Ambientes de aprendizaje.
- Sistema de evaluación de la asignatura.
- Bibliografía básica, complementaria, lecturas recomendadas (bibliografía institucional)
- Firma del: docente, coordinador de área y director de escuela.
- Lugar y fecha de presentación.

El instrumento pedagógico PEA tiene relación con la norma internacional educativa IWA2:2011 en el principio 1: con enfoque de procesos y el principio 2: el entendimiento de las competencias.

3.5 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN CURRICULAR

La gestión académica dentro del aula se da seguimiento con el instrumento pedagógico diseñado con el fin de estandarizar el proceso del desarrollo académico de la asignatura a nivel institucional, el representante de curso registra su firma luego recibir la clase completa según se declara en la carga horaria como consta dentro del contrato institucional.

El formato contiene cuatro partes:

- Primera parte: Encabezado institucional
- Segunda parte: Datos generales
- Tercera parte: Los detalles correspondientes a la asignatura como son:
 - Número de clase
 - Capítulo o Unidad
 - Temas tratados
 - Recursos utilizados: métodos, técnicas, procedimientos, material
 - Evaluación del tema
 - Seguimiento del estudiante
 - Observaciones (tareas)
- Cuarta parte: Fecha de entrega del documento al finalizar el período y las firmas de responsabilidad correspondientes al docente y a la dirección de escuela

El silabo en cambio se diferencia en el contenido porque se detalla los temas y subtemas con la metodología correspondiente a cada clase, además incluye los recursos utilizados y las actividades de aprendizaje en el aula y en las horas autónomas del estudiante. Luego de ello se describe los logros de aprendizaje que el estudiante será capaz de demostrar y verificar si el objetivo de la clase concuerda con los resultados de aprendizaje orientados por el docente.

Con este antecedente podemos decir que la bibliografía de la asignatura declarada por el docente en los instrumentos pedagógicos debe existir en la biblioteca de la facultad o en la biblioteca central institucional, y que fluya con ello la investigación en el área de gastronomía con sustento científico y criterio profesional corroborando la teoría con la práctica. Es una de las debilidades académicas no contar con todo el respaldo bibliográfico para cada asignatura especialmente las de la especialidad como son las materias prácticas como por ejemplo: Antropología Culinaria, Etnología Maridaje y Mixiología, Gastronomía ecuatoriana, Cocina de Vanguardia entre otras.

Al menos debe existir en biblioteca un mínimo de diez libros ejemplares por asignatura para cubrir con el indicador de autoevaluación de la carrera, lo que es preocupante para el profesional Gastrónomo no contar con suficiente sustento bibliográfico y depender de la experiencia y basarse en las capacitaciones esporádicas que le permite impartir sus conocimientos. La falta de sustento bibliográfico y científico es un limitante en el aprendizaje del estudiante y en el desempeño docente.

El docente con base bibliográfica y científica generara motivación en el aprendizaje del estudiante y supera las expectativas que como cliente las espera. Esto elimina

temores en sus evaluaciones por lo que con sustento de textos o libros el educando tiene una mayor posibilidad de estar seguro en sus respuestas y firme en conocimientos.

Además, no existe una cultura de lectura e investigación por parte del educando y es otra alarmante situación que ha podido evidenciar en la presentación de sus deberes y trabajos con poca calidad es decir no citan sus trabajos utilizando la bibliografía con la que se cuenta, falta criterio y juicio profesional en ciertos casos.

La experiencia docente es un valor agregado al transmitir conocimiento en el aula y desempeño en los diferentes escenarios que se presentan en el día a día del Quehacer y Ser del docente universitario.

Las actividades que evalúa el docente son: exámenes, lecciones, informes, tareas individuales, talleres grupales, participación en clase, trabajo de investigación, aula virtual, entre otros criterios de acuerdo a la distribución de los contenidos y el criterio profesional del docente responsable de la asignatura, al menos se deben contemplar tres indicadores de evaluación para cumplir con el mínimo requerimiento institucional exigido. Esto determina la nota parcial de cada estudiante durante el desempeño académico del periodo, el primer parcial tiene una puntuación sobre ocho puntos, el segundo y el tercero sobre diez. El estudiante pasa al siguiente nivel con una puntuación mínima acumulada de 28 puntos sobre 40, incluido los 12 puntos del examen principal y la opción del examen de suspensión.

El criterio profesional del gastrónomo en las asignaturas prácticas o de laboratorio involucra la experticia a la hora de dictar sus clases e impartir conocimientos en cocina como profesionales gastronómicos ejerciendo la docencia en la educación superior.

Con estos antecedentes se ve la falta de compromiso entre las partes lo que es un reto sino existe voluntad y seriedad académica dentro de los procesos educativos específicamente en el campo de acción que es el aula en las asignaturas teóricas y en los laboratorios en el caso de las asignaturas prácticas.

El cuerpo docente debe contar con el título de tercer nivel en gastronomía al menos para los que dictan materias prácticas en los laboratorios. La titulación del docente debe ser igual o superior a la de la oferta académica como es la Licenciatura en gestión gastronómica.

El contenido se correlaciona con el principio 1: enfoque de procesos, principio 2: competencias, principio 3: la optimización de toda la organización.

3.5.1 Elementos didácticos: Metodologías y técnicas de enseñanza, procesos teóricos, procesos prácticos

Métodos: Inductivo-Deductivo, Analógico, Lógico, Histórico, Heurístico, Deducción Genética, Psicológico, Activo, Dógmático, Análítico-Sintético, Experimental, Estadístico, Otros.

Técnicas: Estudio dirigido, Estudio autónomo o individual, Estudio corporativo o grupal, Investigación y Procesamiento información, Teorías del aprendizaje, Manejo de TIC's, Control adaptativo de comportamiento (ACT), Aprendizaje por Modificación y Generación de Esquemas, Aprendizaje por Inducción Pragmática (AIP), Construcción del Conocimiento, Colectivas.

Procedimientos: Generación, Comprensión, Análisis, Aplicación, Síntesis y Evaluación. Todos ellos en base del Conocimiento.

Materiales: Textos básicos, Guías, Hojas de ejercicios, Monografías, Norma técnicas, Bibliografía, Sílabos, Instructivos, Test, Hoja de prueba y Taller, Virtuales TIC's, Infraestructura educativa, Documentales, Material didáctico, otros.

Evaluación: Diagnóstica (conocimiento previo), Formativa (aprendido en el desarrollo de los contenidos), Sumativa (al final del aprendizaje). (ESPOCH, 2015)

Se evalúa dimensiones con el nivel de profesionalismo, aspectos conceptuales, actitudinales y procedimentales.

La didáctica se ve a través del actuar del estudiante y su aprendizaje. El docente y su enseñar. Las asignaturas, contenidos y su estructura y el contexto del plan de estudios curricular.

La pedagogía docente esta expresada en el Programa de Estudios de la Asignatura PEA, Silabo, Seguimiento del PEA, Guías de laboratorio tanto del docente como del estudiante. Donde constan los objetivos educativos, Contenidos y estrategias que contienen actividades, Sistema de evaluación que permita identificar el grado de cumplimiento de los logros alcanzados, indicadores que ayudarán a establecer la evaluación de los estudiantes.

Para plantear dimensiones que considero hacen falta:

- Calidad en el contenido de los trabajos.
- Calidad en las exposiciones (colores, normas APA, bibliografía, cantidad de contenido, claridad, consistencia, interés del tema).
- Falta de desenvolvimiento escénico.
- Temor al expresar sus ideas porque no están seguros de su consulta porque copiaron o les dieron haciendo o solo se confiaron en la información del sitio web.
- Sobrecarga de trabajos por otras asignaturas que causa el incumplimiento de todas las tareas.
- Los horarios de las bibliotecas no favorecen a la mayoría de los estudiantes de la escuela de gastronomía de acuerdo a sus horarios de clase.
- La cobertura de la biblioteca virtual es en el campo institucional, limitando el uso para el estudiante, es una particularidad que si influye en el cumplimiento normal de sus tareas y con calidad en los contenidos.
- Falta de sustento bibliográfico a fin con la carrera de especialidad ya que se requiere de libros profesionales y no solo recetarios, además actuales.

- Falta de producción o escritura de libros por parte de los docentes para cubrir estas necesidades urgentes.

En la institución existen carreras con años de trascendencia educativa y con personal experimentado en metodologías de la enseñanza y en la gestión misma del aprendizaje, sin embargo para la carrera de Gastronomía es una escuela joven y aún falta por hacer, por la caracterización misma de la carrera en cuanto a las metodologías de enseñanza. Los docentes requieren de experticia en el manejo de temas didácticos, pedagógicos con una buena metodología de enseñanza y aprendizaje dentro de la cocina considerado como un laboratorio de aprendizaje y experimentación. Esto no quiere decir que no existen los elementos necesarios pero si es importante del perfil docente otros aspectos que van más allá de cumplir con una preparación de cuarto nivel y cubra el requisito que por ley se solicita sino que además influye mucho la personalidad y las actitudes éticas tanto en lo profesional como en lo personal para dirigir a los educandos dentro de sus aulas y ser referente de ejemplo e inspiración donde se sientan motivados y acompañados de una calidad académica integral.

La metodología docente tiene correlación con el principio 1: Enfoque de procesos, principio 2: el entendimiento de las competencias en base a la norma IWA2:2011.

3.5.2 Referente perfil

El perfil del estudiante en la carrera de gastronomía se cumple en un 80% aproximadamente con relación a la oferta académica presentada, por las razones anteriormente expuestas.

En ese contexto el presente trabajo se enfoca en investigar el sistema de gestión de calidad de la escuela de Gastronomía de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. ESPOCH, y aportar en los factores que inciden en su calidad académica, teniendo como perspectiva la implementación de normas Internacionales de Calidad ISO 9001: 2009 IWA 2:2011, con miras a una mejora continua en la educación superior en la carrera de Gastronomía.

3.6 MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD CONSIDERADO PARA LA APLICACIÓN

Modelo de Deming: Este modelo se estableció inicialmente con el fin de promover el control estadístico de calidad en las empresas. Busca la implicación general de todos los niveles de la organización, desde la dirección general hasta los puestos más inferiores; aun cuando se basa en el control estadístico de la calidad, concede más relevancia a los procesos que a los resultados.

Tabla 24
Modelo japonés de Gestión de la Calidad

14 PRINCIPIOS DE DEMING			
1	Constancia en el propósito	8	Eliminar el miedo en la organización
2	Adoptar una nueva filosofía	9	Eliminar barreras entre departamentos
3	Desistir de la dependencia en la inspección masiva	10	Eliminar slogans
4	Compita con calidad y no con el precio de venta	11	Eliminar estándares de producción
5	Mejora continua	12	Motivar al trabajador para que se sienta orgulloso de su trabajo
6	Capacitación a los trabajadores	13	Educación para el personal
7	Fomentar el trabajo en equipo	14	Retroalimentación

Fuente: (Marisol, 2009)

El Doctor Deming fue el primer experto en calidad norteamericano que enseñó la calidad en forma metódica a los japoneses, con los 14 puntos de Deming y el ciclo PHVA. El modelo se fundamenta en la NTE INEN – ISO 9001:2009.



Figura 14: Ciclo de Deming
Fuente: (Marisol, 2009)

4. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE LA NORMA INTERNACIONAL

4.1 PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL IWA 2:2011 ADOPTADA EN ECUADOR

Al diseñar una propuesta de gestión basada en la norma ISO 9001:2009 IWA 2:2011, se considera el análisis de la problemática integral de la Escuela como parte de la Institución de Educación Superior, desde diferentes ámbitos de intervención, los mismos que han sido planteados tomando como referencia los cuadrantes determinados en el sistema de diagnóstico para IES y ajustados a las competencias que tiene la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, específicamente en la carrera de Gastronomía.

Tabla 25
Los principios que considera la guía IWA 2:2011

No.	Principios
1	Enfoque de procesos
2	El entendimiento de las competencias básicas.
3	La optimización en toda la organización.
4	El liderazgo visionario
5	El enfoque basado en hechos
6	La colaboración de los socios
7	El involucramiento de las personas
8	La mejora continua
4 PRINCIPIOS ADICIONALES PARA EL SOSTENIMIENTO DEL ÉXITO	
9	Crear valor para el educando para alentar a los educandos
10	Enfocarse en el valor social
11	La agilidad
12	La autonomía

Fuente: (INEN, 2010)

4.2 PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2009 IWA 2:2011 ADOPTADA EN EL ECUADOR

El modelo se centra en el ciclo PHVA y el cumplimiento de la IWA2:2011 como orientación a la aplicación de la norma internacional ISO 9001:2009 de gestión de la calidad en educación.

La aplicación del modelo de gestión se realiza en base a la determinación de los factores o dimensiones que registran niveles más bajos de los resultados observados en la investigación. Para lo cual, se tomó como referencia al Anexo 7 (Informativo) de la IWA 2:2011, donde indica de acuerdo a la ubicación del nivel el estado en el que se encuentra el proceso de gestión de la calidad dentro de la organización luego de haber aplicado un cuestionario de autoevaluación a docentes y estudiantes como instrumento de observación donde se identifican los niveles del 1 al 5 y en otros SI y NO.

Nivel 1. No hay evidencia de un enfoque formal

Nivel 2. Enfoque reactivo

Nivel 3. Enfoque estable

Nivel 4. Enfoque sistemático

Nivel 5. Mejora continua sustancial

Nos enfocaremos exclusivamente en el análisis de los niveles 1 y 2 considerando que el nivel 3 es un enfoque estable dentro de un proceso de calidad educativa. Por lo que

se pondrá atención en el modelo basado en la norma, a los de atención prioritaria de acuerdo a las necesidades urgentes que reflejan los datos, con el fin de aportar con propuesta de mejora continua y poner como ejemplo la importancia de determinar un modelo de gestión académica en la escuela de gastronomía como objeto de estudio de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Para el efecto nos basamos en el promedio de los resultados por niveles en cada factor valorado por los docentes, así como la percepción de calidad de los estudiantes.

Por lo tanto se analizaron los mismos factores en el cuestionario elaborado de autoevaluación con el fin de medir calidad en la gestión educativa.

Tabla 26
Factor de pertinencia 7 y 10

CRITERIO: 1. PERTINENCIA
SUBCRITERIO: CONTEXTO
INDICADORES: 1. Estado actual prospectiva 2. Programas/proyectos de vinculación con la sociedad

FACTOR	MODELO				
	P	H	V	A	PRINCIPIOS IWA 2
<i>7 Como es el nivel de generación de proyectos gastronómicos dentro de la ciudad, provincia, región y país.</i>	Elaborar proyectos	Formar equipos de trabajo para ejecución de proyectos	Evaluar ejecución del proyecto	Fortalecimiento y sustentabilidad del proyecto	3, 4, 5, 6, 7, 8. + 1, 2, 3, 4.
<i>10 Se percibe la ejecución de una planificación estratégica o convenios de vinculación con la sociedad de la carrera para cinco años (SI/NO).</i>	Generar alianzas estratégicas con instituciones locales	Generación de atención y servicios a la colectividad	Medir cobertura y satisfacción de atención y servicios	Añadir valor agregado	1, 2, 3, 6, 7. + 2, 4.

Fuente: (IWA 2:2011, 2017)

La ponderación de factores 7 y 10 corresponde al Nivel 1 con un promedio de 0.5 en el primer caso y 2 en el segundo factor de acuerdo a la tabla 7.

Tabla 27
Factor de Plan curricular 25

CRITERIO: 2. PLAN CURRICULAR
SUBCRITERIO: MESO CURRÍCULO
INDICADORES: 1. Plan Estudios

FACTOR	MODELO				
	P	H	V	A	PRINCIPIOS IWA 2
<i>25 Como docente valore Ud., la calidad de la Malla curricular de la carrera de Gastronomía. (Coherencia malla curricular, nivel de formación, asignaturas, los objetivos, créditos y resultados de aprendizaje).</i>	Revisión y actualización de contenidos de asignatura y áreas	Flujo lógico de contenidos teóricos y prácticos	Valorar los logros de los estudiantes	Evitar repetición de contenidos y promover avance en los aprendizajes	2, 3, 8 + 1, 3, 4.

Fuente: (IWA 2:2011, 2017)

El factor 25 corresponde al nivel 2 con 0.5 de promedio de acuerdo a la tabla 7.

Tabla 28
Factor Plan Curricular 34, 35, 38

CRITERIO: 2. PLAN CURRICULAR
SUBCRITERIO: MICRO CURRÍCULO
INDICADORES: 1. Programa de Asignaturas y Prácticas en relación a las asignaturas

FACTOR	MODELO				
	P	H	V	A	PRINCIPIOS IWA 2
<i>34 Valore el nivel de coherencia entre los contenidos, los objetivos, las actividades de desarrollo, la evaluación y metodología utilizada en las asignaturas de la carrera de Gastronomía.</i>	Elaborar una matriz lógica de Valoración del PEA y el SILABO	Revisión por la Comisión de Carrera	Valoración de logros de aprendizaje inicio medio y final del semestre	Valoración de logros de aprendizaje de acuerdo a los objetivos del PEA Y SILABO planificado	1, 2, 8. + 1, 3, 4.
<i>35 Valore el nivel de actividades prácticas realizadas en laboratorios, talleres o en el campo en relación a las asignaturas que se está considerando en el Silabo.</i>	Registro diario de uso laboratorio	Validar Formato	Mediciones específicas de las actividades prácticas	Perfeccionamiento y dominio de las actividades prácticas	1, 2, 3, 4, 5, 7. + 1, 3, 4.
<i>38 Considera que el silabo es el instrumento que concreta los conocimientos, aprendizajes y prácticas de cada asignatura y guía al docente y estudiante hacia el logro de los objetivos de formación básica, práctica y de titulación. (SI o NO)</i>	Valoración del manejo del Silabo a los docentes	Asesoría a los docentes en didáctica y pedagogía	Procesos demostrativos en las aulas	Mejora continua de los sílabos	2, 5, 7, 8. + 3

Fuente: (IWA 2:2011, 2017)

La ponderación de factores 34, 35 corresponde al nivel 2, con un 0.5 de promedio en ambos factores y el factor 38 con promedio de 1.5 ubicado en nivel 1, de acuerdo a la tabla 7.

Tabla 29
Factor academia 39, 40

CRITERIO: 3. ACADEMIA
SUBCRITERIO: 3.1. CALIDAD
INDICADORES: Afinidad formación - postgrado. Actualización científica. Titularidad

FACTOR	MODELO				PRINCIPIOS IWA 2
	P	H	V	A	
39 Nivel de cuerpo docente integrado por profesionales altamente especializados en Gastronomía	Contratar personal docente con competencias específicas del área	Formación especializada y continua en gastronomía	Mejora continua del nivel de experiencia docente en el área	Investigación y productos académicos en el área	2, 8. + 4
40 Evidencias de un cuerpo docente para la carrera de Gastronomía formado en metodologías pedagógicas de educación superior.	Cursos de actualización Didáctica y pedagógica	Aplicación en el proceso del aula	Satisfacción de los estudiantes con el docente	Medir con el diagrama de Pareto	2, 3, 4, 5. + 1, 3, 4.

Fuente: (IWA 2:2011, 2017)

El factor 39 con 0.5 en promedio mientras que el factor 40 con promedio de 1, los dos factores se ubican en el nivel 2, de acuerdo a la tabla 7.

Tabla 30
Factor academia 43, 46 y 47

FACTOR	MODELO				PRINCIPIOS IWA 2
	P	H	V	A	
<i>43 Es adecuado el número de docentes a tiempo completo en Gastronomía. (SI o NO)</i>	Analizar la gestión docente y la carga horaria completa	Medir el desempeño docente	Seguimiento y medición de la gestión docente	Medir la satisfacción del educando	2, 8. + 3, 4.
<i>46 La relación entre el número de estudiantes y el número de docentes es el óptimo en la Carrera de Gastronomía. (SI o NO).</i>	Medir demanda de estudiantes con proyección a cinco años	Planta docente de Gastronomía establecida	Control de índices de deserción y repitencia.	Alternativas de innovación de la carrera	2, 5, 8 + 3, 4.
<i>47 El distributivo académico de los docentes está de acuerdo a los objetivos de la carrera de Gastronomía y toma en cuenta la docencia, tutoría, investigación y asesoría a estudiantes. (Si o NO)</i>	Verificar la información	Registrar la información	Evaluar lo declarado en el distributivo	Determinar Causa, Efecto	1, 7, 8. + 3, 4

Fuente: (IWA 2:2011, 2017)

En este caso como se indica en las instrucciones del cuestionario el nivel 1 es NO y el nivel 5 es SI. En el factor 43 con promedio de 3, el factor 46 con 3.5 y el 47 con 1.5 en los tres factores se consideraron en NO como bajos, de acuerdo a la tabla 7.

Tabla 31
Factor academia 48, 49, 50

CRITERIO: 3. ACADEMÍA
SUBCRITERIO: 3.3. PRODUCCIÓN ACADÉMICA
INDICADORES: 1. Producción académica y científica. 2. Producción regional. 3. Libros y capítulos de libros.
4. Ponencias

FACTOR	MODELO				PRINCIPIOS IWA 2
	P	H	V	A	
<i>48 Existe la producción de artículos académicos y científicos de autoría de docentes y estudiantes en la Carrera de Gastronomía. (SI o NO)</i>	Generar y motivar una cultura en investigación	Capacitación en la elaboración de artículos científicos	Número de Publicaciones generadas	Reconocimiento por producción académica	1, 2, 3, 4, 8 + 1, 2, 3, 4.
<i>49 Existe la producción de libros afines al área de conocimiento de la Carrera de autoría de docentes y estudiantes en la Carrera de Gastronomía. (SI o NO)</i>	Identificar y proponer líneas temáticas de publicación	Equipo de docentes de producción de materiales	Publicaciones anuales	Reconocimiento por producción de libros al año	1, 3, 4, 5, 7, 8. + 1, 2, 3, 4.
<i>50 Existe la organización y la participación en ponencias y eventos académicos y científicos afines al área de conocimiento con la autoría de docentes y estudiantes y validados a través de la publicación de bases de datos reconocidas de la Carrera de Gastronomía. (SI o NO)</i>	Organizar y buscar espacios científicos de participación nacional e internacional	Conformación de equipos especializados para eventos académicos	Registrar ponencias en la base datos del Instituto de Investigaciones de la institución	Reconocimientos, Planificación y financiamiento anual	

Fuente: (IWA 2:2011, 2017)

Los factores 48, 49 y 50 con promedio de 3 se ubican en el nivel 1 con NO, de acuerdo a la tabla 7.

Tabla 32

Factor ambiente institucional 55, 56

CRITERIO: 4. AMBIENTE INSTITUCIONAL**SUBCRITERIO: 4.1. GESTIÓN ACADÉMICA**

INDICADORES: 1. Dirección/Coordinación de Carrera. 2. Evaluación del desempeño docente 3. Seguimiento del silabo. 4. Seguimiento al proceso de titulación 5. Seguimiento a graduados 6. Seguimiento Práctica pre profesionales 7. Calidad de la información

FACTOR	MODELO				PRINCIPIOS IWA 2
	P	H	V	A	
55 Se cumple con el seguimiento a los Graduados de la Carrera de Gastronomía. (SI o NO).	Conformación de equipo exclusivo para seguimiento anual	Crear base de datos de graduados y registros periódicos	Reportes semestrales	Registros en red utilizando medios tecnológicos	
56 Se cumple con el seguimiento a las practica Pre profesionales de los Estudiantes de la Carrera de Gastronomía (SI o NO)	Designación por sectores y equipos de docentes	Designación de docentes por competencia	Visitas insitu	Registros de visitas sumillados	

Fuente: (IWA 2:2011, 2017)

Los dos factores se ubican en el nivel 1 con promedio de 1.5 con NO, de acuerdo a la tabla 7.

Tabla 33

Factores ambiente institucional 57, 58

CRITERIO: 4. AMBIENTE INSTITUCIONAL**SUBCRITERIO: 4.2. FONDO BIBLIOGRÁFICO**

INDICADORES: 1. Bibliografía básica 2. Calidad bibliográfica

FACTOR	MODELO				PRINCIPIOS IWA 2
	P	H	V	A	
57 Valore la existencia y uso de Bibliografía Básica de la Carrera de Gastronomía.	Adquisición actualización e implementación de bibliografía básica	Organización del servicio de bibliografía básica	Registro y control de la bibliografía básica	Implementar el uso de la biblioteca básica en línea	
58 Valore la calidad Bibliográfica especializada de la Carrera de Gastronomía.	Adquisición actualización e implementación de bibliografía especializada	Organización del servicio de bibliografía especializada	Registro y control de la bibliografía especializada	Implementar el uso de la biblioteca especializada en línea	

Fuente: (IWA 2:2011, 2017)

Los dos factores se ubican en segundo nivel con promedio de 0.5, de acuerdo a la tabla 7.

Tabla 34
Factor ambiente institucional 59, 60

CRITERIO: 4. AMBIENTE INSTITUCIONAL
SUBCRITERIO: 4.3. LABORATORIOS CENTROS Y SIMULADORES
INDICADORES: 1. Funcionalidad 2. Equipamiento 3. Disponibilidad

FACTOR	MODELO				PRINCIPIOS IWA 2
	P	H	V	A	
59 Valore la funcionalidad de los Laboratorios o Simuladores de la Carrera de Gastronomía.	Evaluación de las instalaciones y equipos	Manejo de manuales de uso de laboratorio	Registro y Control	Planes de mantenimiento y reposición	
60 Valore la calidad del Equipamiento de los laboratorios o simuladores de la Carrera de Gastronomía.	Comisión de adquisiciones especializada	Requerimiento con especificaciones de compra de equipos que garanticen su vida útil	Número de equipos en funcionamiento óptimo	Mantenimiento y control periódico de los equipos e instalaciones	

Fuente: (IWA 2:2011, 2017)

Los dos factores se ubican en nivel 2 con un promedio de 0.5, de acuerdo a la tabla 7.

Analizando los indicadores propuestos por el CEAACES (1. Pertinencia, 2. plan curricular, 3. academia, 4. ambiente institucional, 5. Estudiantes) como resultado de la entrevista y los factores propuestos por el investigador, se pondera el nivel de cumplimiento de los mismos. Es así que en pertinencia coinciden en un 90%, en el plan curricular como indicador cumple un 90% y según los factores un 80%, academia con el 70% en el indicador mientras que en los factores presentados en un 50% aproximadamente, en ambiente institucional con un 69% mientras que en los factores con un 60%. En estudiantes como indicador tenemos 70% y factores no se generaron

debido a su ubicación en la escala de niveles de medición de calidad esta en 3 como nivel más bajo que corresponde a un enfoque de calidad estable y a este nivel no se le analizo dentro del estudio y la observación de los factores en general.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

El Modelo de Deming se centra en los procesos más no en los resultados, el ciclo de mejora continua Planificar, Hacer, Verificar y Actuar aplicado permite actuar con agilidad y objetividad y determinar nudos críticos de la gestión de la calidad en la educación de una organización.

El modelo educativo aplicado a través del ejercicio teórico práctico, determina el estado de la gestión de la calidad educativa en escala de niveles de calidad basados en la IWA2:2011, orientada a la aplicación de la ISO 9001:2009 en educación.

Los 64 factores diseñados se basan en los lineamientos propuestos por el Consejo de Evaluación Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior del Ecuador y se identificó a 16 factores en niveles 1 y 2 (bajos) de la gestión de calidad educativa con la aplicación de la IWA2:2011.

El modelo propuesto es válido para la implementación de la norma internacional ISO 9001:2009 – IWA2:2011 en la escuela de Gastronomía de la ESPOCH, es un referente de aplicación para otras escuelas como parte de la mejora continua de la gestión educativa en la educación superior y satisfacer a los estudiantes en el proceso de formación profesional.

5.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda a la ESPOCH adoptar un modelo de gestión de calidad en la educación basado en principios de calidad internacionales, con el fin de estar preparados para los cambios académicos que giran en base a las necesidades de la modernización.

Se recomienda aplicar modelos de gestión de calidad educativa en todas las instituciones de educación superior pública y privada.

Se recomienda ahondar en el tema con más estudios lo que permitirá tener más experticia en el manejo de las herramientas de calidad en el sector educativo, especialmente en el de la academia a nivel superior.

Se recomienda identificar brechas entre los educadores y los educandos con el fin de obtener calidad total en la educación superior.

BIBLIOGRAFÍA

1. Abadía, T. J., & Pola, M. Á. (2009). *Guía para la implementación de un sistema de gestión de la calidad UNE-EN ISO 9001 en la Administración Pública*. Zaragoza: AENOR.
2. Alarcón, E. (1989). *El concepto del modelo institucional*. Costa Rica: IICA.
3. Asamblea Nacional. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. (R.O.449), 216. Montecristi: Asamblea Nacional. Recuperado el 05 de Mayo de 2016, de Constitución de la República del Ecuador de 2008: http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
4. Avilés, F. (2011). Indicadores de Gestión y Calidad en la Educación Superior. *Universidad Politécnica Salesiana. Unidad de postgrado maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad, 1era.*, 37-38. (U. P. Salesiana, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Abya-Yala. Recuperado el 14 de 06 de 2017, de https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=mklvV_WQILKv8we68LKQBg&gws_rd=ssl#q=1.2.5.%09Modelos+de+Gesti%C3%B3n+de+la+Calidad+aplicados+en+la+Educaci%C3%B3n+Superior+del+Ecuador
5. Bañón, M. R. (1996). *La productividad y la calidad en la gestión pública*. Santiago de Compostela: Escuela Galega de Administración Pública.
6. Bouder, A., & Coutrou, L. (2002). Certificación y legibilidad de la competencia. *OIT. Organización Internacional del Trabajo*(152). Recuperado el 17 de Mayo de 2017, de <http://puceftp.puce.edu.ec:2057/lib/pucesp/reader.action?docID=10345316>
7. Cancino, R., & Pazos, R. (2010). *El Modelo Neoliberal y la Educación Universitaria en Latinoamérica: El caso de la Universidad chilena*. Universidad Andina Simón Bolívar Ecuador. Dinamarca: AAU. Recuperado el 04 de Junio de 2017, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4749/1/T1766-MDE-Pazos-Alcances.pdf>
8. CEAACES. (2014). *Reglamento de evaluación, acreditación y categorización de carreras de las Instituciones de Educación Superior*. Consejo de Evaluación, Acreditación y Asefuramiento de la Calidad de la Educación Superior, Secretaría general. San Francisco de Quito: Registro Oficial. Recuperado el 06 de 10 de 2017, de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/Resolucio%CC%81n-No.-104-CEAACES-SO-12-2014-REGLAMENTO-DE->

EVALUACION-ACREDITACION-Y-CATEGORIZACION-DE-CARRERAS-DE-LAS-IES.pdf


9. Centro IGLU Caribe. (2010). Buenas prácticas en Educación Superior. Caracas, Venezuela. Recuperado el 15 de 06 de 2017, de <https://sites.google.com/site/observatoriocalidades/marco-conceptual>
10. Centro Interunivesitario de Desarrollo-CINDA. (30 de Julio de 1992). <https://www.cinda.cl/download/libros/Calidad%20Acad%C3%A9mica%20en%20Educacion%20Superior.%20Modelos%20de%20Verificaci%C3%B3n.pdf>. *Calidad académica en educación superior*(2), 17. (S. Ramirez, Ed., & CINDA, Recopilador) Chile, Santiago, Chile: Multivac Ltda. doi:83.286
11. Chacón, V. R. (2010). El sistema de gestión de la calidad a nivel municipal. *Revista del Posgrado en Derecho de la UNAM. Vol. 6.*, 133-151.
12. Ciudad, E. (2004). La gestión de la calidad en las organizaciones de educación superior. Aportación del enfoque de la Organización Internacional de Normalización (ISO). *Revista Complutense de Educación*, 15(2), 661. doi:1130-2496
13. Contreras, L. (2010). La calidad en la gestión como factor de cambio institucional en las organizaciones gubernamentales del Estado de México. *Revista de Ciencias Sociales*, 17(53), 258-310. Recuperado el 10 de Junio de 2016, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352010000200012
14. Escuela de Gastronomía. (Marzo de 2013). *Información Curricular de la carrera de Licenciatura en Gestión Gastronómica*. Recuperado el 20 de mayo de 2017, de http://oldwww.esPOCH.edu.ec/Descargas/Pensum/INFORMACION_CURRICULAR__EGAS_2013__bdc12.pdf
15. Escuela de Gastronomía. (Marzo de 2013). Malla Curricular. Riobamba, Chimborazo, Ecuador. Obtenido de http://oldwww.esPOCH.edu.ec/Descargas/Pensum/INFORMACION_CURRICULAR__EGAS_2013__bdc12.pdf
16. ESPOCH. (2014). *Encuesta aplicada a las autoridades y miembros de comisión de carrera de cada escuela*. Secretaria General, Riobamba. Recuperado el 01 de 06 de 2017, de <http://oldwww.esPOCH.edu.ec/Descargas/RRA2014.pdf>
17. ESPOCH. (2015). Instrumentos pedagógicos. Riobamba, Chimborazo, Ecuador. Recuperado el 10 de 05 de 2016
18. ESPOCH. (2017). Encuesta aplicada a las autoridades y miembros de comisión de carrera de cada escuela, según la determinación de la muestra.
19. Glosario de Terminología de Gestión de la Calidad. (s.f.). Recuperado el 6 de Junio de 2017, de http://www.expero2.eu/expero1/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO_DE_TERMINOLOGIA_SOBRE_CALIDAD.pdf
20. Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGrawHill.

21. Herrera, M. (01 de 2011). <https://www.bing.com/search?q=formula+poblaciones+finitas&qsn=&form=QBRE&sp=-1&pq=formula+poblaciones+fi&sc=0-22&sk=&cvid=47A4EDF27FC44079906A7A6098C1109F>. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de <https://www.bing.com/search?q=formula+poblaciones+finitas&qsn=&form=QBRE&sp=-1&pq=formula+poblaciones+fi&sc=0-22&sk=&cvid=47A4EDF27FC44079906A7A6098C1109F>
22. INEN. (30 de 12 de 2010). Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001: 2009 en Educación. *Primera Edición*. Quito, Pichincha, Ecuador. doi:658.56:006.83:371
23. Instituto Ecuatoriano de Normalización. (20 de 05 de 2011). Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2009 en Educación. *ACUERDO DE TALLER INTERNACIONAL ATI INEN-IWA 2:2011(ISO 2:2007 (E)), Primera Edición*. (G. f. Quality Management Systems, Ed., & INEN, Recopilador) Quito, Pichincha, Ecuador: Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria. doi:03.05-446
24. International Organization for Standardization. (15 de Noviembre de 2008). NORMA INTERNACIONAL, ISO 9001. *Sistemas de Gestión de la calidad - Requisitos*. Ginebra, Suiza: ISO.
25. International Organization for Standardization. (2009). *Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario*. Obtenido de ISO: 9000: 2015 en inglés 2009 en español: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
26. ISO Toolds EXCELLENCE. (2014). *ASTIVIA Tecnologías Avanzadas S.L.L.* Recuperado el 06 de Diciembre de 2014, de <http://www.isotools.org/2013/06/20/iso-organizacion-internacional-de-normalizacion-historia-funciones-y-estructura/>
27. Ley Orgánica de Educación Superior. (12 de Octubre de 2010). *CES(R.O. 298)*. Asamblea Nacional. Recuperado el 17 de Mayo de 2016, de Asamblea Nacional: http://www.ces.gob.ec/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=11:ley-organica-de-educacion-superior&Itemid=137
28. Ley Orgánica de Educación Superior. (30 de Diciembre de 2016). <http://educaciondecalidad.ec/leyes-sistema/ley-educacion-superior-loes.html>. Obtenido de <http://educaciondecalidad.ec/leyes-sistema/ley-educacion-superior-loes.html>
29. Malvicino, G. (5-9 de Noviembre de 2001). Ponencia para un cambio gerencia. *VI Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y la Administración Pública*, (págs. 4-5). Buenos Aires. Recuperado el 17 de Mayo de 2017, de <http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/MALVICINO,%20Guillermo%20-%20La%20gestion%20de%20la%20calidad.pdf>
30. Martínez de Pérez, N. (2001). *Un nuevo modelo de gestión: Una propuesta a partir del análisis*. Buenos Aires: Universidad del Rio Cuarto.
31. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (8 de Febrero de 2012). <http://www.puce.edu.ec/documentos/Nuevo-modelo-educativo->

PUCE.FEb2012.pdf. Recuperado el 13 de 06 de 2017, de <http://www.puce.edu.ec/documentos/Nuevo-modelo-educativo-PUCE.FEb2012.pdf>

32. Ramírez, R. (2010). *Transformar la Universidad para Transformar la Sociedad*. Quito: SENPLADES.
33. Real Academia de la Lengua. (2017). *Diccionario*. Recuperado el 6 de Junio de 2017, de <http://dle.rae.es/?id=PTk5Wk1>
34. Reglamento de Régimen Académico Institucional de Grado. (14 de Mayo de 2009). *CAPÍTULO III. DE la Comisión General de Evaluación Intrna y de las Comisiones de Evaluación y Aseguramiento de la calidad de la carrera (RESOLUCIÓN 126.CP.2014)*. Riobamba: Escuela Politécnica del Chimborazo. Recuperado el 18 de Mayo de 2016, de http://oldwww.esPOCH.edu.ec/Descargas/rectoradopub/EI_REGLAMENTO_PARA_LOS_PROCESOS_DE_AUTOEVALUACION_PARA_LA_ESCUELA_SUPERIOR_POLITECNICA_DE_CHIMBORAZO,_CARRERAS_Y_PROGRAMAS_DE_POSGRADO_f353e.pdf
35. Tesis Doctorales en Red. (s.f.). *La Calidad aplicada a la Educación*. Recuperado el 6 de Junio de 2017, de [http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8908/D\)Calidad.pdf;jsessionid=9F86E99E4F47D1741223B95AA60B2A16?sequence=4](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8908/D)Calidad.pdf;jsessionid=9F86E99E4F47D1741223B95AA60B2A16?sequence=4)
36. Universidad de las Américas. (2015). *Modelo educativo*. Quito. Recuperado el 13 de 06 de 2017, de http://www.udla.edu.ec/wp-content/uploads/2015/07/Modelo-Educativo_Versi%C3%B3n_Actualizada_21.pdf
37. Universidad Técnica del Norte. (s.f.). Recuperado el 13 de 06 de 2017, de http://www.utn.edu.ec/web/uniportal/?page_id=1902:
38. Yzaguirre, L. (Junio de 2006). Educación y calidad. (OEI, Ed.) *Revista Iberoamericana de Educación*. Recuperado el 16 de 06 de 2017, de <http://rieoei.org/1653.htm>

ANEXOS

Instrumento: Encuesta dirigida a las/os Autoridades y Miembros de Comisión de Carrera de Educación Superior – Ecuador. ESPOCH.	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES Equipo Encuestador – Moreno. A.	 Pontificia Universidad Católica del Ecuador Encuesta No.
--	--	--

Anexo 1. Encuesta

OBJETIVO: Conocer la opinión de la Comisión de carrera y las autoridades de la Institución de Educación Superior encuestada, acerca de la aplicación de la calidad y algunas normas. La implementación de las normas de calidad ISO 9001: 2009. Las IWA 2/2011.

INSTRUCCIONES: La información solicitada apoyará directamente a una investigación de post grado (investigación académica), respondiendo las preguntas de la siguiente manera:

1. **Llene los espacios que se encuentran en blanco**
2. **Marque con una X las respuestas que considere a cada una de las preguntas.**

Información general

Mencione los siguientes datos de la Institución de Educación Superior donde usted labora.

1. **Nombre de la Facultad:** _____
2. **Nombre de la Escuela:** _____
3. **Autoridad o Miembro de Comisión de Carrera que responde:** _____


Información de relevancia

4. **¿Conoce usted si en la facultad/escuela que usted labora, se han instaurado normas de calidad (ISO/ IWA)?**

SI NO

5. **¿Considera usted necesario que en la facultad/escuela que usted labora, se implemente un modelo de gestión de calidad?**

SI NO

Instrumento: Encuesta dirigida a las/os Autoridades y Miembros de Comisión de Carrera de Educación Superior – Ecuador. ESPOCH.	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES Equipo Encuestador – Moreno. A.	 Pontificia Universidad Católica del Ecuador Encuesta No.
--	--	--

Porque:

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| Mejorar la calidad educativa | <input type="checkbox"/> |
| Renombre de la institución | <input type="checkbox"/> |
| Cumplimiento de requisito | <input type="checkbox"/> |
| Seguir una tendencia | <input type="checkbox"/> |
| Otro | <input type="checkbox"/> |
| Especifique: | |

6. ¿Conoce usted que es un modelo de gestión de calidad basado en normas?

SI NO

7. ¿Qué aspectos se deberían mejorar en cada facultad/escuela que usted labora, en relación a un modelo de gestión de calidad?


- | | |
|-------------------|--------------------------|
| Académicos | <input type="checkbox"/> |
| Financieros | <input type="checkbox"/> |
| Técnicos | <input type="checkbox"/> |
| Personales | <input type="checkbox"/> |
| Otro | <input type="checkbox"/> |
| Especifique:..... | |

8. ¿Considera usted que sería relevante la implementación de un modelo de gestión de calidad en la Educación Superior?

SI NO

9. ¿Considera usted que el personal administrativo está capacitado para la implementación de un modelo de gestión de calidad institucional?

SI NO

Instrumento: Encuesta dirigida a las/os Autoridades y Miembros de Comisión de Carrera de Educación Superior – Ecuador. ESPOCH.	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES Equipo Encuestador – Moreno. A.	 Pontificia Universidad Católica del Ecuador Encuesta No.
--	--	--

10. ¿Considera usted que el personal docente está capacitado para la implementación de un sistema de gestión de calidad institucional?

SI NO

11. ¿Considera usted que la implementación de un sistema de gestión de calidad en la institución mejoraría la agilidad en los procesos educativos y de gestión?

SI NO

12. ¿Conoce usted alguna Institución de Educación Superior que ha implementado algún modelo de gestión de calidad?

SI NO

Mencione Cuales:


.....

.....

.....

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2. Entrevista a un representante de la comisión de carrera de la escuela de gastronomía

Instrumento: Entrevista dirigida a Miembro de la Comisión de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Escuela de Gastronomía ESPOCH.	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES Equipo Encuestador – Moreno. A.	 Pontificia Universidad Católica del Ecuador Entrevista No.
--	--	--

OBJETIVO: Conocer los criterios, herramientas, instrumentos y estado situacional de la comisión de evaluación referente al proceso de aplicación de la calidad ISO 9001:2009

INSTRUCCIONES: Existen preguntas cerradas que se les solicita de favor marcar en la/s respuestas que consideré. Existen preguntas concatenadas en relación unas preguntas de otras. Existen preguntas abiertas cuya necesidad es obtener información fidedigna para el proyecto de investigación académico.

1. ¿Qué criterios de evaluación interna son considerados para medir la calidad académica para la carrera de Gastronomía?

CEAACES	<input checked="" type="checkbox"/>
ESPOCH	<input type="checkbox"/>
COMISIÓN DE CARRERA	<input type="checkbox"/>

2. ¿En base a qué modelo de calidad educativa se basa la escuela de gastronomía?

EFQM	<input type="checkbox"/>
DEMING	<input type="checkbox"/>
MALCOLM BALDRIGE	<input checked="" type="checkbox"/>

3. ¿La comisión ha planteado una propuesta de modelo de gestión de calidad en la Escuela de Gastronomía?

SI _____ NO


Cuál.....

4. Necesitamos conocer si tienen pensado aplicar normas internacionales en la mejora de la calidad educativa de la escuela de Gastronomía.

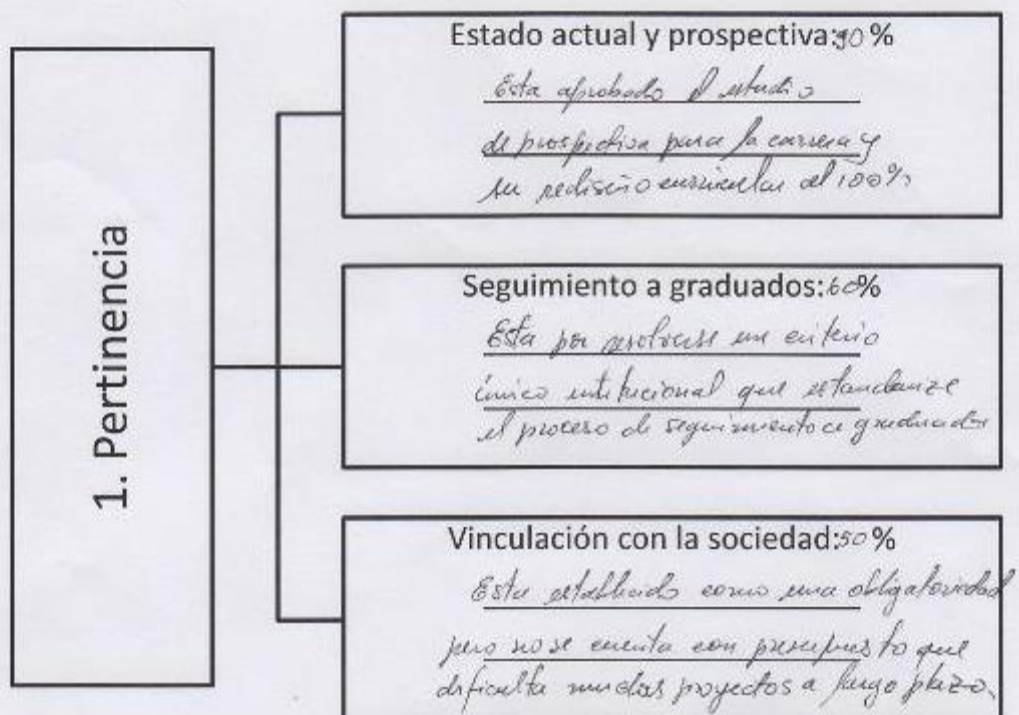
Necesitamos aplicar pero no tenemos pensado


5. Me gustaría conocer cómo está la situación o la planificación de mejoras de la calidad en la carrera de Gastronomía a partir del año 2015.

Contamos con un plan 2015 aprobado por CEAACES, que trata de mejorar la calidad académica en base a las requerimientos actuales de los profesionales y su desempeño en la zona y el País


Instrumento: Entrevista dirigida a Miembro de la Comisión de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Escuela de Gastronomía ESPOCH.	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES Equipo Encuestador – Moreno, A.	 Pontificia Universidad Católica del Ecuador Entrevista No.
---	--	--

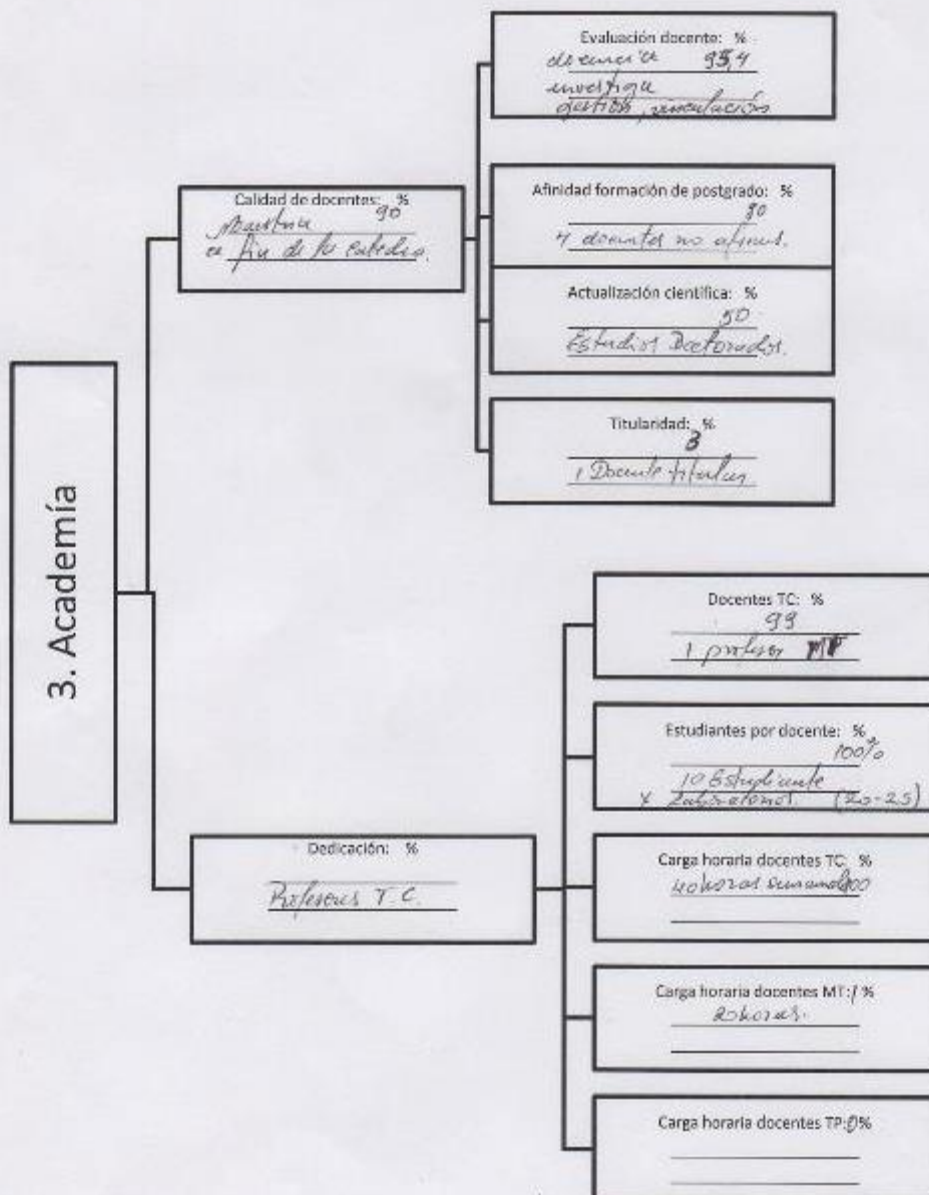
CRITERIOS DE EVALUACIÓN CEAACES




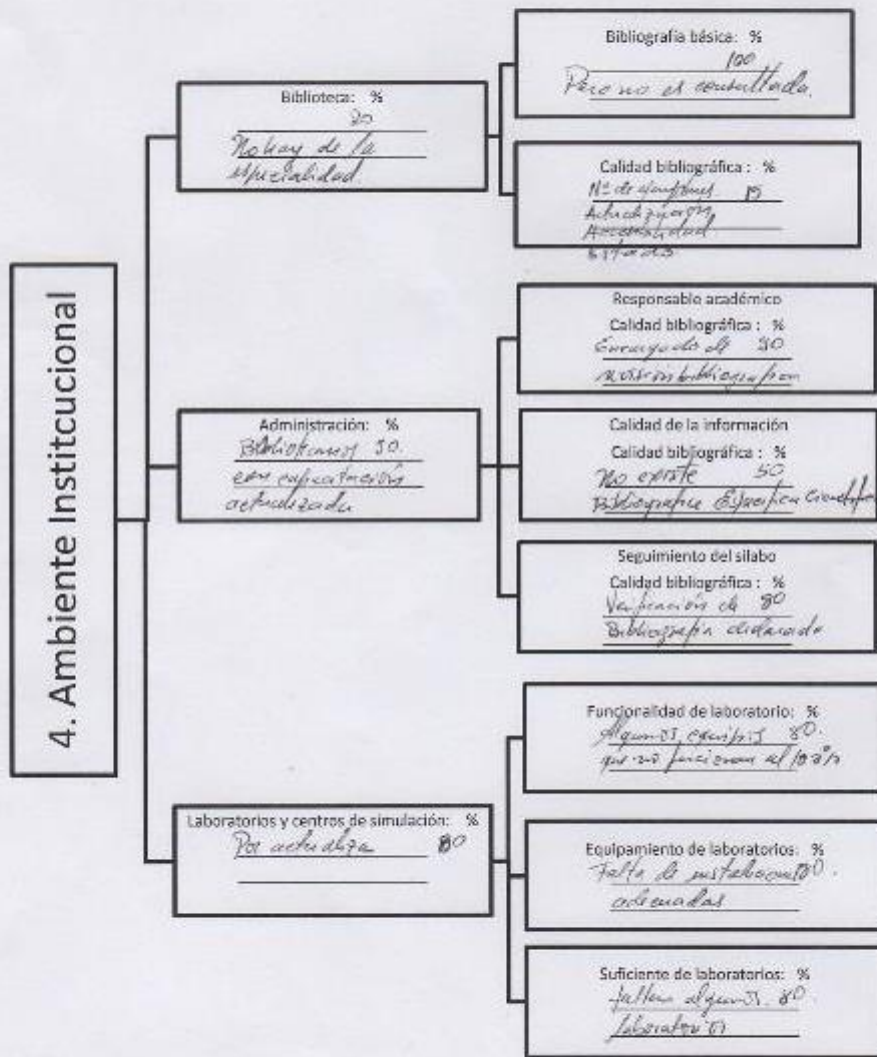
Instrumento: Entrevista dirigida a Miembro de la Comisión de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Escuela de Gastronomía ESPOCH.	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES Equipo Encuestador – Moreno. A.	 Pontificia Universidad Católica del Ecuador Entrevista No.
---	--	--




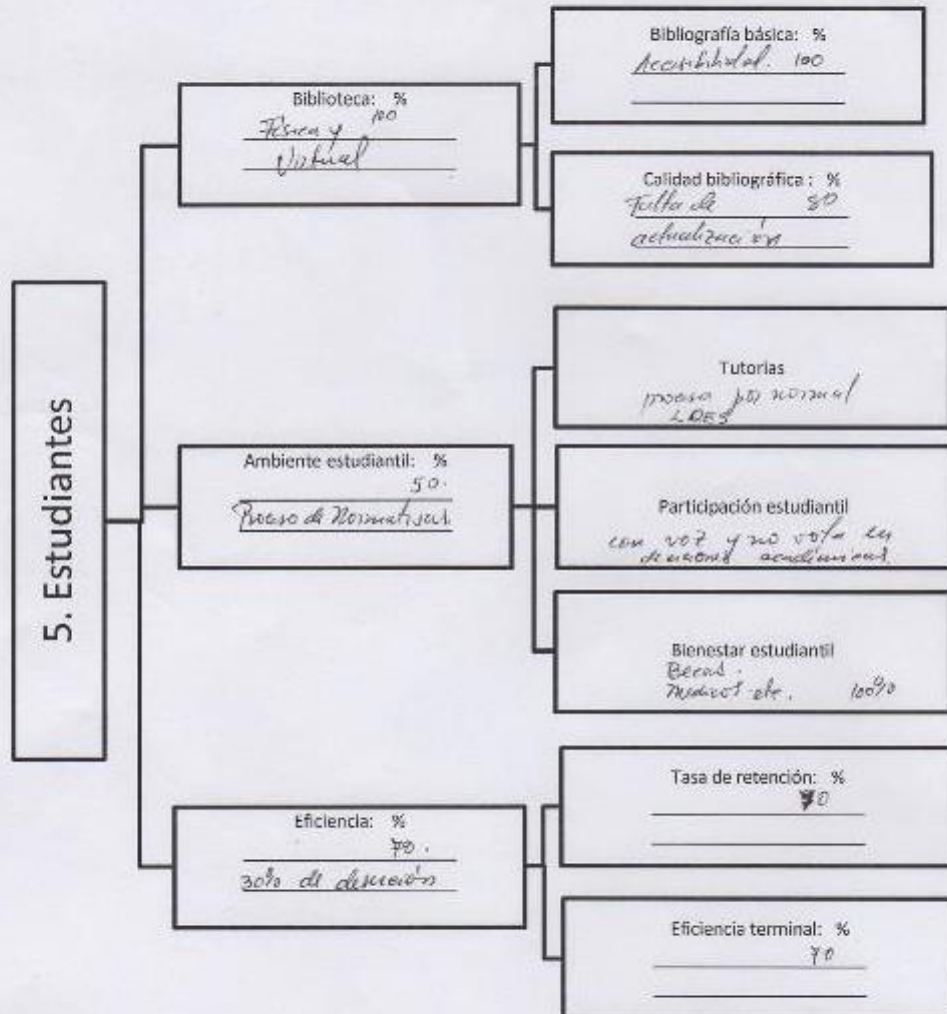
<p>Instrumento: Entrevista dirigida a Miembro de la Comisión de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Escuela de Gastronomía ESPOCH.</p>	<p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES</p> <p>Equipo Encuestador – Moreno. A.</p>	 <p>Pontificia Universidad Católica del Ecuador</p> <p>Entrevista No.</p>
--	--	--




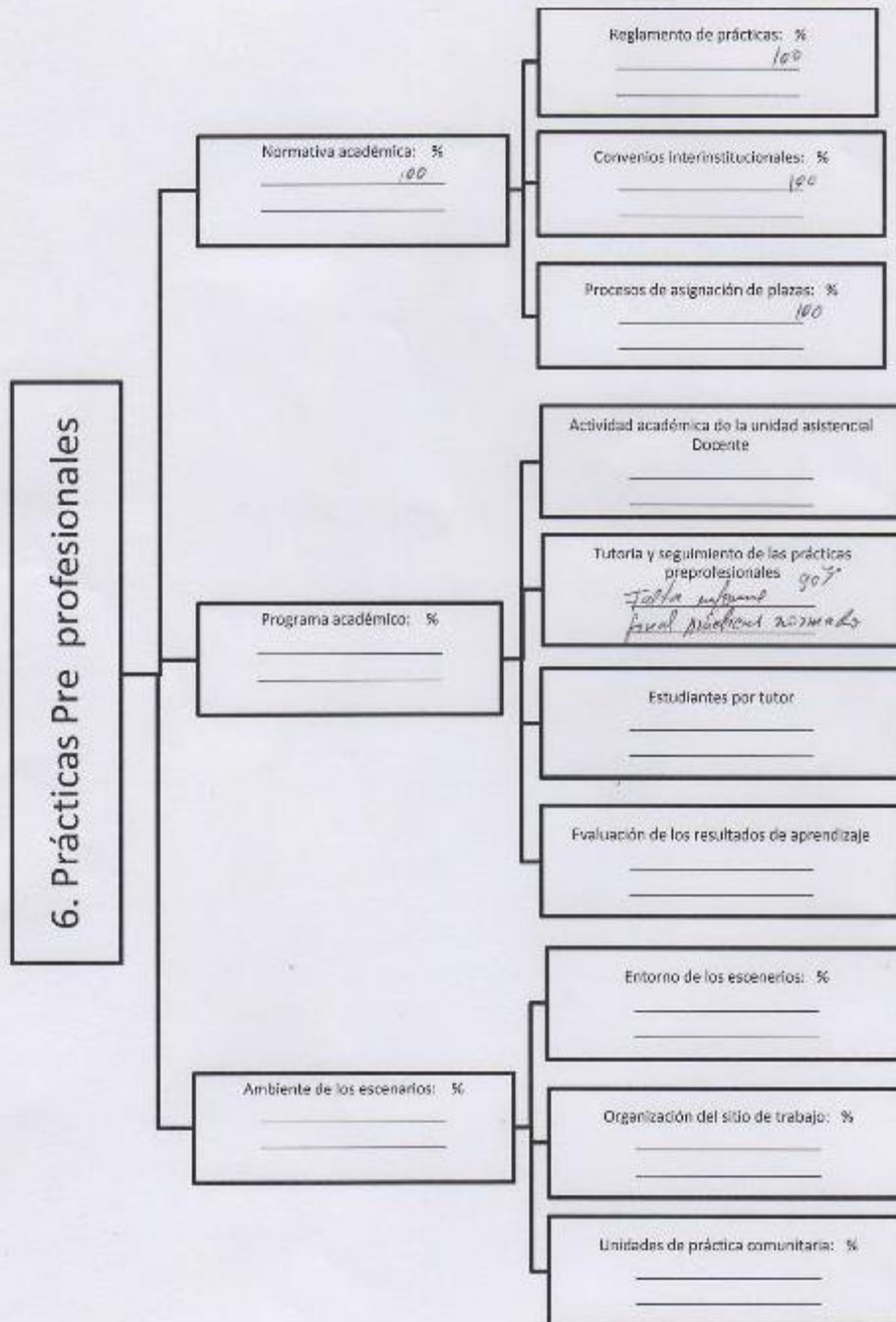
<p>Instrumento: Entrevista dirigida a Miembro de la Comisión de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Escuela de Gastronomía ESPOCH.</p>	<p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES Equipo Encuestador – Moreno. A.</p>	 <p>Pontificia Universidad Católica del Ecuador Entrevista No.</p>
--	---	---




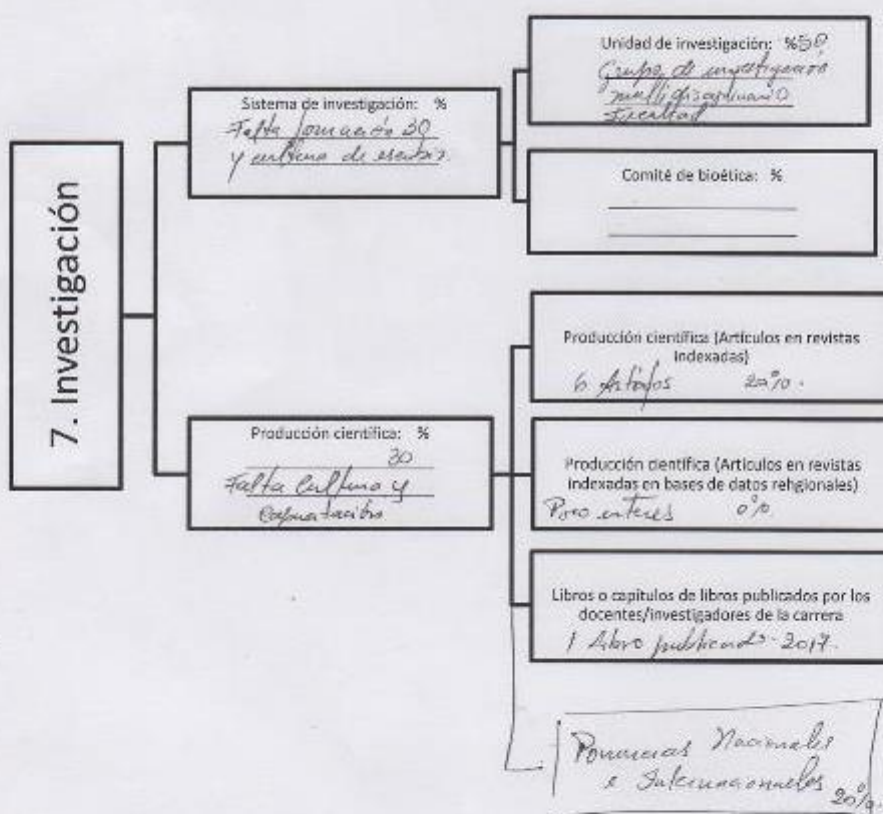
<p>Instrumento: Entrevista dirigida a Miembro de la Comisión de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Escuela de Gastronomía ESPOCH.</p>	<p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES</p> <p>Equipo Encuestador – Moreno. A.</p>	 <p>Pontificia Universidad Católica del Ecuador</p> <p>Entrevista No. _____</p>
--	--	--



<p>Instrumento: Entrevista dirigida a Miembro de la Comisión de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Escuela de Gastronomía ESPOCH.</p>	<p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES</p> <p>Equipo Encuestador - Moreno. A.</p>	 <p>Pontificia Universidad Católica del Ecuador</p> <p>Entrevista No. _____</p>
--	--	--



<p>Instrumento: Entrevista dirigida a Miembro de la Comisión de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de la Escuela de Gastronomía ESPOCH.</p>	<p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES Equipo Encuestador – Moreno. A.</p>	 <p>Pontificia Universidad Católica del Ecuador Entrevista No. _____</p>
--	---	---



Fuente: CEAACES 2010
Riobamba, 05 Junio de 2017

Elaborado por: Lic. Ana Moreno

Anexo 3. Cuestionario de observación y valoración de la calidad por factores a docentes

OBSERVACIÓN Y VALORACIÓN DE LA CALIDAD POR CRITERIOS Y SUBCRITERIOS

CUESTIONARIO

Dirigido a Docentes y Autoridades / Nivel Especializado

1. DATOS INFORMATIVOS.

Facultad:	Carrera:
Nombre del Docente:	Título Académico 3er Nivel:
Título Académico 4to Nivel:	Especialidad:
Edad:	Años de Experiencia como Docente en la Carrera:
Fecha de la Observación:	

2. INSTRUCCIONES BÁSICAS.

Esta herramienta está dirigida a Docentes y Autoridades de la ESPOCH y concretamente a la Carrera de Gastronomía de la Facultad de Salud Pública de la ESPOCH para valorar algunos aspectos de la calidad de los procesos educativos y académicos de las Instituciones de Educación Superior.

En cada una de la frases y criterios que relacionamos a continuación, por favor tache el número que más se aproxime a la valoración que Ud., como Docente Especialista realiza de ese aspecto concreto teniendo en cuenta que 1 significa BAJO, 5 significa ALTO y sus valores intermedios y equivalentes 3 significa MEDIO. En otro tipo de preguntas 1 es NO y 5 es SI. Gracias por su colaboración.

3. CUESTIONARIO.

1. FACTOR PERTINENCIA.						
1.1. CONTEXTO: (Estado actual prospectiva - Programas/proyectos de vinculación con la sociedad):						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Valore la pertinencia y relevancia social actual del Objeto de Estudio de la carrera de Gastronomía.				2	6
2	Valore la pertinencia en el mercado laboral actual del Objeto de la carrera de Gastronomía.			1	3	4
3	Con una proyección de 10 años Valore la relevancia de la carrera de Gastronomía.				2	6
4	Determine el nivel de vinculación de la carrera de la Gastronomía con el desarrollo turístico de la región Sierra Centro del Ecuador.				3	5

5	Cómo valora la ejecución de programas de vinculación con la sociedad de la carrera de Gastronomía.			1	6	1
6	Valore los resultados de la vinculación con la sociedad de la carrera de Gastronomía.				6	2
7	Como es el nivel de generación de proyectos gastronómicos dentro de la ciudad, provincia, región y país.			2	3	3
8	Como es el nivel de ejecución de proyectos gastronómicos dentro de la ciudad, provincia, región y país.			2	5	1
9	Como percibe la vinculación por parte de Escuela de Gastronomía con sectores productivos e instituciones sociales.					5
10	Se percibe la ejecución de una planificación estratégica o convenios de vinculación con la sociedad de la carrera para cinco años (SI/NO).	3				5
1.2. PROFESIÓN: (Perfil Profesional):						
11	Valore la formación de los profesionales de Gastronomía en el nivel de actitudes sociales, humanas, de honestidad, ética e intercultural.					8
12	Valore la formación de los profesionales de Gastronomía en el nivel de aptitudes para la comunicación verbal y escrita, para resolver problemas y de investigación científica e investigación intercultural.			1	4	3
13	Valore la formación de los profesionales de Gastronomía en el nivel de habilidades para el manejo de técnicas, procedimientos, instrumentos, equipos, laboratorios y tecnología informática para la aplicación de su profesión.				1	7
14	Valore la formación de los profesionales de Gastronomía en el nivel de conocimientos para el desarrollo de su profesión en el nivel público y privado.				2	6
15	Valore la formación de los profesionales de Gastronomía en el nivel de sus competencias básicas y fundamentales según su malla curricular.					8
16	Valore la formación de los profesionales de Gastronomía en el nivel de las competencias generales de su profesión según su malla curricular.				3	5
17	Valore la formación de los profesionales de Gastronomía en el nivel de sus competencias específicas profesionales según su malla curricular.				2	6
18	Valore la calidad del proceso de formación del profesional de Gastronomía.				2	6
2. FACTOR PLAN CURRICULAR						
2.1. MACRO CURRICULAR: Perfil del Egresado y Estructura Curricular.						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
19	Valore la evidencia de que el egresado de Gastronomía tenga la capacidad de integrar redes de profesionales investigadores y técnicos para la intervención interdisciplinaria de comunidades en el ámbito de la gastronomía, su cultura culinaria, patrimonio alimentario, entrenamiento y capacitación de técnicas de procesamiento de alimentos, emprendimiento en servicios de alimentación.			3	2	3
20	Valore la evidencia de que el egresado de Gastronomía está en capacidad de lidera el desarrollo del procesamiento de alimentos en al ámbito gastronómico, de acuerdo a las recomendaciones médicas y nutricionales de pacientes, en instituciones de salud.			1	5	2
21	Valore la evidencia de que el egresado de Gastronomía este en capacidad de dirigir y garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos y de los servicios de atención a clientes con calidez en empresas de catering, de servicios gastronómicos y alimentarias.				2	6
22	Valore la preparación del egresado de Gastronomía para ser un consultor para desarrollo de proyectos relaciona dos con patrimonio culinario intangible ecuatoriano; apertura de emprendimientos gastronómicos y franquicias alimentarias nacionales y extranjeras.				4	4

23	Valore la capacidad del egresado de Gastronomía para elaborar planes de negocio para restaurantes, áreas de alimentación en hoteles y hosterías.				6	2
24	Valore la capacidad del egresado de Gastronomía para desarrollar y potenciar el turismo y las rutas gastronómicas como fuente de desarrollo de las ciudades y parroquias.			2	1	5
2.2. MESO CURRÍCULO: Plan de Estudios.						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
25	Como docente valore Ud., la calidad de la Malla curricular de la carrera de Gastronomía. (Coherencia malla curricular, nivel de formación, asignaturas, los objetivos, créditos y resultados de aprendizaje).				3	5
26	Valore Ud., la calidad de la Malla Curricular del nivel de las asignaturas de Formación Básica de la carrera de Gastronomía.			1	2	5
27	Valore Ud., la calidad de la Malla Curricular del nivel de las asignaturas de Titulación de la carrera de Gastronomía.				3	5
28	Valore Ud., la calidad de la Malla Curricular del nivel de las asignaturas de la Titulación de la Carrera de Gastronomía.				3	5
29	Valore la coherencia y consistencia en las asignaturas con la metodología de aprendizaje, la evaluación a los estudiantes, con la investigación y prácticas profesionales de Gastronomía.				3	5
30	Valore la consistencia de los espacios de integración curricular entre la teoría, la práctica y la investigación en la carrera de Gastronomía.			1	2	5
31	Valore la definición y aplicación de metodologías en las que se incorpora los procesos de investigación, acordes con los niveles de organización curricular de la carrera de Gastronomía.			2	3	3
32	Valore la existencia y la aplicación de una política de evaluación continua de los aprendizajes, orientada a garantizar el perfil profesional de la carrera de Gastronomía.				5	3
2.3. MICRO CURRÍCULO: Programa de Asignaturas y Prácticas en relación a las asignaturas.						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
33	Valore el nivel de coherencia entre el sílabo y el programa analítico de cada asignatura (PEA) en función del Plan de Estudios de la Carrera de Gastronomía.					8
34	Valore el nivel de coherencia entre los contenidos, los objetivos, las actividades de desarrollo, la evaluación y metodología utilizada en las asignaturas de la carrera de Gastronomía.					8
35	Valore el nivel de actividades prácticas realizadas en laboratorios, talleres o en el campo en relación a las asignaturas que se está considerando en el Silabo.					8
36	Valore el manejo de los docentes del Silabo como instrumento de planificación de la enseñanza superior.				3	5
37	Considera que el Plan Analítico hace operativo el desarrollo de actividades y el logro de los objetivos propuestos en cada asignatura (SI o NO).	1			1	6
38	Considera que el silabo es el instrumento que concreta los conocimientos, aprendizajes y prácticas de cada asignatura y guía al docente y estudiante hacia el logro de los objetivos de formación básica, práctica y de titulación. (SI o NO)					8
3. FACTOR ACADEMIA.						
3.1. CALIDAD: Afinidad formación- postgrado. Actualización científica. Titularidad.						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
39	Nivel de cuerpo docente integrado por profesionales altamente especializados en Gastronomía				2	6
40	Evidencias de un cuerpo docente para la carrera de Gastronomía formado en metodologías pedagógicas de educación superior.			1	3	4

41	Evidencias de un cuerpo docente capacitado en el uso de tecnologías de punta vinculadas a la carrera.				4	4
42	Evidencias de un cuerpo docente con vasta experiencia en investigación relacionada a la carrera.			2	3	3
3.2. DEDICACIÓN:						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
43	Es adecuado el número de docentes a tiempo completo en Gastronomía. (SI o NO)	3				5
44	Es adecuado el número de docentes a medio tiempo en Gastronomía. (SI o NO)	6				2
45	Es adecuado el número de docentes a tiempo parcial en Gastronomía. (SI o NO)	6				2
46	La relación entre el número de estudiantes y el número de docentes es el óptimo en la Carrera de Gastronomía. (SI o NO).	3				5
47	El distributivo académico de los docentes está de acuerdo a los objetivos de la carrera de Gastronomía y toma en cuenta la docencia, tutoría, investigación y asesoría a estudiantes. (SI o NO)	1				7
3.3. PRODUCCIÓN ACADÉMICA:						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
48	Existe la producción de artículos académicos y científicos de autoría de docentes y estudiantes en la Carrera de Gastronomía. (SI o NO)	4				4
49	Existe la producción de libros afines al área de conocimiento de la Carrera de autoría de docentes y estudiantes en la Carrera de Gastronomía. (SI o NO)	3				5
50	Existe la organización y la participación en ponencias y eventos académicos y científicos afines al área de conocimiento con la autoría de docentes y estudiantes y validados a través de la publicación de bases de datos reconocidas de la Carrera de Gastronomía. (SI o NO)	3				5
3.4. GESTIÓN ACADÉMICA:						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
51	Valore la Gestión de la Dirección y Coordinación Académica y Administrativa de la Carrera de Gastronomía.			1	3	4
52	Valore de la Evaluación del Desempeño Docente en el ejercicio de las actividades académicas de los profesores de Gastronomía.				4	4
53	Valore el seguimiento del Silabo que se cumple en la Carrera de Gastronomía.				5	3
54	Valore el seguimiento que se cumple al proceso de Titulación (tramites).			1	3	3
55	Se cumple con el seguimiento a los Graduados de la Carrera de Gastronomía. (SI o NO).	1				7
56	Se cumple con el seguimiento a las practica Pre profesionales de los Estudiantes de la Carrera de Gastronomía (SI o NO)	1				7
3.5. FONDO BIBLIOGRÁFICO:						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
57	Valore la existencia y uso de Bibliografía Básica de la Carrera de Gastronomía.		1	4	3	
58	Valore la calidad Bibliográfica especializada de la Carrera de Gastronomía.		1	4	3	
4. FACTOR AMBIENTE INSTITUCIONAL						
4.1. LABORATORIOS CENTROS Y SIMULADORES:						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
59	Valore la funcionalidad de los Laboratorios o Simuladores de la Carrera de Gastronomía.			1	5	2
60	Valore la calidad del Equipamiento de los laboratorios o simuladores de la Carrera de Gastronomía.				2	6

61	Valore la disponibilidad y uso de los laboratorios o simuladores de la Carrera de Gastronomía.			2	3	3
5. FACTOR ESTUDIANTES						
5.1. PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL:						
Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
62	Valore la práctica de las tutorías docentes con los estudiantes.			3	2	3
63	Valore la calidad de las actividades complementarias académicas y científicas culturales, artísticas y sociales ejecutadas por los estudiantes de Gastronomía.				4	4
64	Valore la calidad de las actividades vinculadas con la colectividad que cumplen los estudiantes de Gastronomía con el acompañamiento de los docentes.				5	3

Anexo 4. Cuestionario de percepción de la calidad por factores a estudiantes

OBSERVACIÓN Y VALORACIÓN DE LA CALIDAD POR CRITERIOS Y SUBCRITERIOS

CUESTIONARIO

Dirigido a estudiantes / Nivel Superior

1. DATOS INFORMATIVOS.

Facultad: Salud Pública **Carrera:** Gastronomía
Nombre del estudiante: **Nivel que está cursando:**
Edad: **Otros Títulos:**
Fecha de la Observación:

2. INSTRUCCIONES BÁSICAS.

Esta herramienta está dirigida a estudiantes de la ESPOCH y concretamente a la Carrera de Gastronomía de la Facultad de Salud Pública de la ESPOCH para valorar algunos aspectos de la calidad de los procesos educativos y académicos de las Instituciones de Educación Superior.

En cada una de la frases y criterios que relacionamos a continuación, por favor tache el número que más se aproxime a la valoración que Ud., como Estudiante realiza de ese aspecto concreto teniendo en cuenta que 1 significa BAJO, 5 significa ALTO y sus valores intermedios y equivalentes 3 significa MEDIO. En otro tipo de preguntas 1 es NO y 5 es SI. Gracias por su colaboración.

3. CUESTIONARIO.

6. FACTOR PERTINENCIA.						
6.1. CONTEXTO: (Estado actual prospectiva - Programas/proyectos de vinculación con la sociedad):						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Desde su percepción Indique la pertinencia y relevancia social actual del Objeto de Estudio de la carrera de Gastronomía.				1	7
2	Desde su percepción Indique la pertinencia en el mercado laboral actual del Objeto de la carrera de Gastronomía.			2		6
3	Desde su percepción Indique con una proyección de 10 años como será la relevancia de la carrera de Gastronomía.			1		7
4	Desde su percepción Determine el nivel de vinculación de la carrera de Gastronomía con el desarrollo turístico de la región Sierra Centro del Ecuador.			1	2	5
5	Desde su percepción Cómo valora la ejecución de programas de vinculación con la sociedad de la carrera de Gastronomía.			1	2	5
6	Desde su percepción Indique los resultados de la vinculación con la sociedad de la carrera de Gastronomía.			2	3	3
7	Desde su percepción indique Como es el nivel de generación de proyectos gastronómicos dentro de la ciudad, provincia, región y país.	1			4	3

8	Desde su percepción Indique Como es el nivel de ejecución de proyectos gastronómicos dentro de la ciudad, provincia, región y país.			3	3	2
9	Desde su percepción Indique Como percibe la vinculación por parte de Escuela de Gastronomía con sectores productivos e instituciones sociales.			1	4	3
10	Desde su percepción Se percibe la ejecución de una planificación estratégica o convenios de vinculación con la sociedad de la carrera para cinco años (SI/NO).	1		1	3	3
6.2. PROFESIÓN: (Perfil Profesional):						
11	Desde su percepción Indique si la formación como futuro profesional de Gastronomía se encuentra en el nivel de actitudes sociales, humanas, de honestidad, ética e intercultural.			1	3	4
12	Desde su percepción Indique si la formación como futuro profesional de Gastronomía se encuentra en el nivel de aptitudes para la comunicación verbal y escrita, para resolver problemas y de investigación científica e investigación intercultural.			2	3	3
13	Desde su percepción Indique si la formación futuro profesional de Gastronomía se encuentra en el nivel de habilidades para el manejo de técnicas, procedimientos, instrumentos, equipos, laboratorios y tecnología informática para la aplicación de su profesión.			1	4	3
14	Desde su percepción Indique si la formación como futuro profesional de Gastronomía se encuentra en el nivel de conocimientos para el desarrollo de su profesión en el nivel público y privado.			2	1	5
15	Desde su percepción Indique si la formación como futuro profesional de Gastronomía se encuentra en el nivel de sus competencias básicas y fundamentales según su malla curricular.				5	3
16	Desde su percepción Indique si la formación como futuro profesional de Gastronomía se encuentra en el nivel de las competencias generales de su profesión según su malla curricular.			2	2	4
17	Desde su percepción Indique si la formación como futuro profesional de Gastronomía se encuentra en el nivel de sus competencias específicas profesionales según su malla curricular.				6	2
18	Desde su percepción Indique si hay calidad dentro del proceso de formación del profesional de Gastronomía.			1	3	4
7. FACTOR PLAN CURRICULAR						
7.1. MACRO CURRICULAR: Perfil del Egresado y Estructura Curricular.						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
19	Desde su percepción indique la evidencia de que el egresado de Gastronomía tenga la capacidad de integrar redes de profesionales investigadores y técnicos para la intervención interdisciplinaria de comunidades en el ámbito de la gastronomía, su cultura culinaria, patrimonio alimentario, entrenamiento y capacitación de técnicas de procesamiento de alimentos, emprendimiento en servicios de alimentación.					8
20	Desde su percepción indique la evidencia de que el egresado de Gastronomía está en capacidad de lidera el desarrollo del procesamiento de alimentos en al ámbito gastronómico, de acuerdo a las recomendaciones médicas y nutricionales de pacientes, en instituciones de salud.			2	4	2
21	Desde su percepción indique la evidencia de que el egresado de Gastronomía este en capacidad de dirigir y garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos y de los servicios de atención a clientes con calidez en empresas de catering, de servicios gastronómicos y alimentarias.				3	5
22	Desde su percepción indique si la preparación del egresado de Gastronomía es para ser un consultor para desarrollo de proyectos relaciona dos con patrimonio culinario intangible ecuatoriano; apertura				3	5

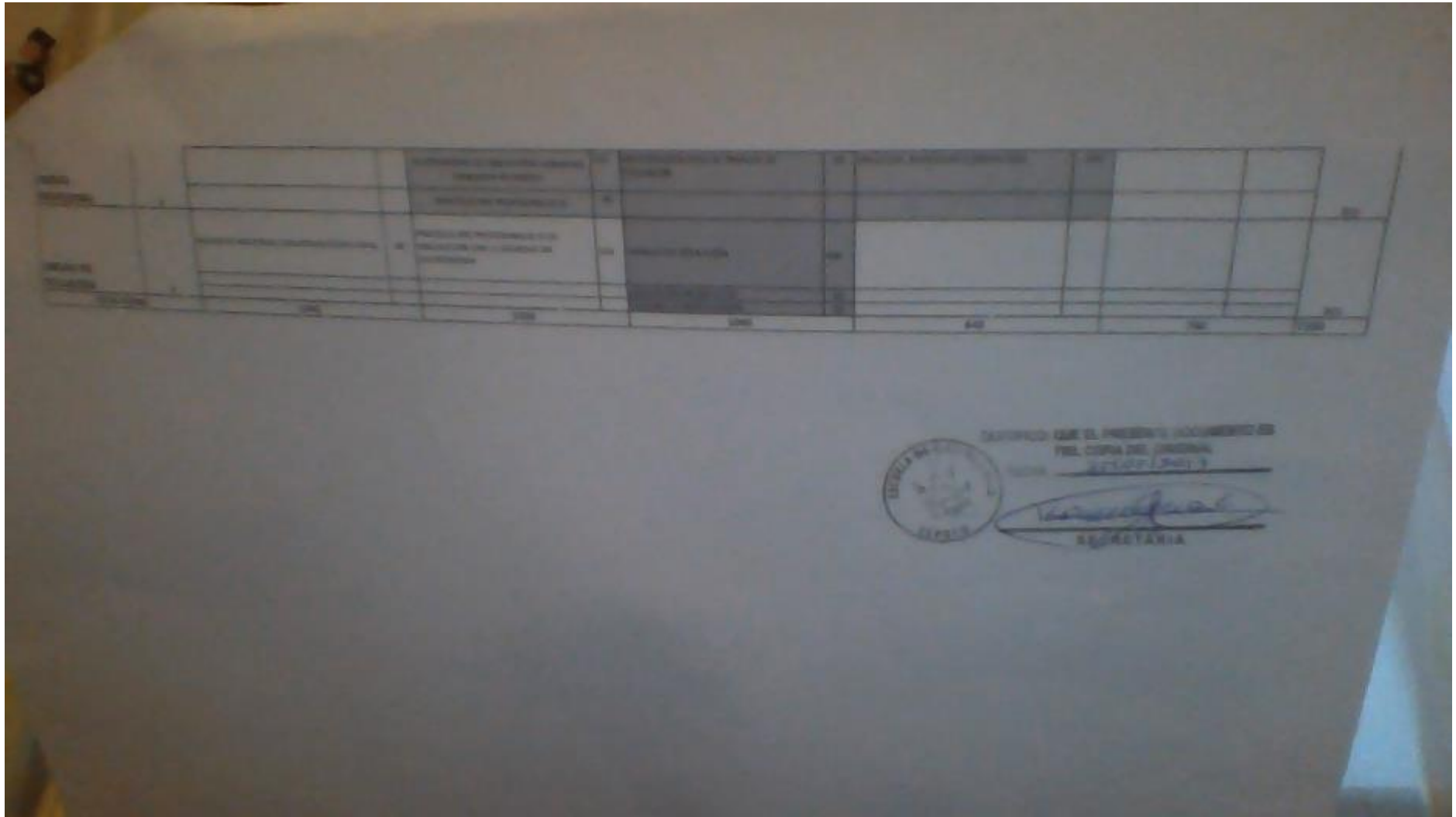
	de emprendimientos gastronómicos y franquicias alimentarias nacionales y extranjeras.					
23	Desde su percepción indique si la capacidad del futuro profesional de Gastronomía está preparada para elabora planes de negocio para restaurantes, áreas de alimentación en hoteles y hosterías.			1	1	6
24	Desde su percepción indique si la capacidad del futuro profesional de Gastronomía está preparada para desarrollar y potenciar el turismo y las rutas gastronómicas como fuente de desarrollo de las ciudades y parroquias.			2	2	4
7.2. MESO CURRÍCULO: Plan de Estudios.						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
25	Como estudiante que percibe Ud., en la calidad de la Malla curricular de la carrera de Gastronomía. (Coherencia malla curricular, nivel de formación, asignaturas, los objetivos, créditos y resultados de aprendizaje).		1	1	2	4
26	Desde su percepción indique Ud., la calidad de la Malla Curricular del nivel de las asignaturas de Formación Básica de la carrera de Gastronomía.			1	2	6
27	Desde su percepción indique Ud., la calidad de la Malla Curricular del nivel de las asignaturas de Titulación de la carrera de Gastronomía.			1	1	6
28	Desde su percepción indique Ud., la calidad de la Malla Curricular del nivel de las asignaturas de la Titulación de la Carrera de Gastronomía.			1	2	5
29	Desde su percepción indique la coherencia y consistencia en las asignaturas con la metodología de aprendizaje, la evaluación a los docentes, con la investigación y prácticas profesionales de Gastronomía.			2	2	4
30	Desde su percepción indique la consistencia de los espacios de integración curricular entre la teoría, la práctica y la investigación en la carrera de Gastronomía.			1	4	3
31	Desde su percepción indique sobre la definición y aplicación de metodologías en las que se incorpora los procesos de investigación, acordes con los niveles de organización curricular de la carrera de Gastronomía.			1	3	4
32	Desde su percepción indique sobre la existencia y la aplicación de una política de evaluación continua de los aprendizajes, orientada a garantizar la formación acorde al perfil profesional que oferta la carrera de Gastronomía.				3	5
7.3. MICRO CURRÍCULO: Programa de Asignaturas y Prácticas en relación a las asignaturas.						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
33	Desde su percepción indique el nivel de coherencia entre el sílabo y el programa de estudios de cada asignatura (PEA) en función del Plan de Estudios (malla) de la Carrera de Gastronomía.			2	1	5
34	Desde su percepción indique el nivel de coherencia entre los contenidos, los objetivos, las actividades de desarrollo, la evaluación y metodología utilizada en las asignaturas de la carrera de Gastronomía.		1		2	5
35	Desde su percepción indique el nivel de actividades prácticas realizadas en laboratorios, talleres o en el campo en relación a las asignaturas que se está considerando en el Silabo.		1	2		5
36	Desde su percepción indique el manejo de los docentes del Silabo como instrumento de planificación de la enseñanza superior.			1	5	2
37	Desde su percepción Ud., Considera que el Plan Analítico hace operativo el desarrollo de actividades y el logro de los objetivos propuestos en cada asignatura (SI o NO).	3				5
38	Desde su percepción Ud., Considera que el silabo es el instrumento que concreta los conocimientos, aprendizajes y prácticas de cada asignatura	3				5

	y guía al docente y estudiante hacia el logro de los objetivos de formación básica, práctica y de titulación. (SI o NO)					
FACTOR ACADEMIA.						
CALIDAD: Afinidad formación- postgrado. Actualización científica. Titularidad.						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
39	Desde su percepción, hay Nivel de cuerpo docente se encuentra integrado por profesionales altamente especializados en Gastronomía		1		1	6
40	Desde su percepción, hay Evidencias de un cuerpo docente para la carrera de Gastronomía formado en metodologías pedagógicas de educación superior.		2		2	4
41	Desde su percepción, hay Evidencias de un cuerpo docente capacitado en el uso de tecnologías de punta vinculadas a la carrera.				4	4
42	Desde su percepción, hay Evidencias de un cuerpo docente con vasta experiencia en investigación relacionada a la carrera.				3	5
DEDICACIÓN:						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
43	Desde su percepción. Es adecuado el número de docentes a tiempo completo en Gastronomía.(SI o NO)	3				5
44	Desde su percepción. Es adecuado el número de docentes a medio tiempo en Gastronomía. (SI o NO)	5				3
45	Desde su percepción. Es adecuado el número de docentes a tiempo parcial en Gastronomía. (SI o NO)	5				3
46	Desde su percepción. La relación entre el número de estudiantes y el número de docentes es el óptimo en la Carrera de Gastronomía. (SI o NO).	4				4
47	Desde su percepción. El distributivo académico de los docentes está de acuerdo a los objetivos de la carrera de Gastronomía y toma en cuenta la docencia, tutoría, investigación y asesoría a estudiantes. (Si o NO)	2				6
PRODUCCIÓN ACADÉMICA:						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
48	Desde su percepción. Existe la producción de artículos académicos y científicos de autoría de docentes y estudiantes en la Carrera de Gastronomía. (SI o NO)	2				6
49	Desde su percepción. Existe la producción de libros afines al área de conocimiento de la Carrera de autoría de docentes y estudiantes en la Carrera de Gastronomía. (SI o NO)	3				5
50	Desde su percepción. Existe la organización y la participación en ponencias y eventos académicos y científicos afines al área de conocimiento con la autoría de docentes y estudiantes y validados a través de la publicación de bases de datos reconocidas de la Carrera de Gastronomía. (SI o NO)	3				5
GESTIÓN ACADÉMICA:						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
51	Desde su percepción califique La Gestión de la Dirección y Coordinación Académica y Administrativa de la Carrera de Gastronomía.			1	3	4
52	Desde su percepción califique de la Evaluación del Desempeño Docente en el ejercicio de las actividades académicas de los profesores de Gastronomía.			1	5	2
53	Desde su percepción califique el seguimiento del Silabo que se cumple en la Carrera de Gastronomía.			1	5	2
54	Desde su percepción califique el seguimiento que se cumple al proceso de Titulación (tramites).			1	3	4
55	Desde su percepción Se cumple con el seguimiento a los Graduados de la Carrera de Gastronomía. (SI o NO).	2				6

56	Desde su percepción Se cumple con el seguimiento a las practica Pre profesionales de los Estudiantes de la Carrera de Gastronomía (SI o NO)	2				6
FONDO BIBLIOGRÁFICO:						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
57	Desde su percepción califique la existencia y uso de Bibliografía Básica de la Carrera de Gastronomía.			2	2	4
58	Desde su percepción califique la calidad Bibliográfica especializada de la Carrera de Gastronomía.			1	2	5
FACTOR AMBIENTE INSTITUCIONAL						
LABORATORIOS CENTROS Y SIMULADORES:						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
59	Desde su percepción califique la funcionalidad de los Laboratorios o Simuladores de la Carrera de Gastronomía.		1	1	2	4
60	Desde su percepción califique la calidad del Equipamiento de los laboratorios o simuladores de la Carrera de Gastronomía.		1	1	2	4
61	Desde su percepción califique la disponibilidad y uso de los laboratorios o simuladores de la Carrera de Gastronomía.			2	2	4
FACTOR ESTUDIANTES						
I. PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL:						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
62	Desde su percepción califique la práctica de las tutorías docentes con los estudiantes.			1	4	3
63	Desde su percepción califique la calidad de las actividades complementarias académicas, científicas, culturales, artísticas y sociales ejecutadas por los estudiantes de Gastronomía.			2	1	5
64	Desde su percepción califique la calidad de las actividades vinculadas con la colectividad que cumplen los estudiantes de Gastronomía con el acompañamiento de los docentes.				4	4

Anexo 5. Malla Curricular

The image shows a curriculum grid (Malla Curricular) with several columns and rows. The grid is very faint and blurry, making the text inside the cells illegible. The columns likely represent different subjects or courses, and the rows represent different semesters or years of study. The overall structure is a large rectangular table with a grid of cells.



Anexo 6. Programa de Estudios de Asignatura (PEA)



"Saber para Ser"



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ASIGNATURA (PEA)

1. INFORMACIÓN GENERAL

FACULTAD	SALUD PÚBLICA	
ESCUELA	GASTRONOMÍA	
CARRERA	LICENCIATURA EN GESTIÓN GASTRONÓMICA	
SEDE	MATRIZ ESPOCH	
MODALIDAD	PRESENCIAL	
SÍLABO DE	PASTELERÍA Y REPOSTERÍA	
NIVEL	TERCERO	
PERÍODO ACADÉMICO	ABRIL - AGOSTO 2016	
ÁREA	CÓDIGO	NÚMERO DE CRÉDITOS
PRAXIS PROFESIONAL	LGR0063	4
NÚMERO DE HORAS SEMANAL	PRERREQUISITOS	CORREQUISITOS
12	LGR0072	

NOMBRE DEL DOCENTE	ANA MATILDE MORENO GUERRA
NÚMERO TELEFÓNICO	0984859650
CORREO ELECTRÓNICO	amoreno_a@esepoch.edu.ec
TÍTULOS ACADÉMICOS DE TERCER NIVEL	LICENCIADA EN GESTIÓN GASTRONÓMICA
TÍTULOS ACADÉMICOS DE POSGRADO	


2. DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DE LA ASIGNATURA EN RELACIÓN AL PERFIL PROFESIONAL

El desconocimiento de técnicas y procesos de elaboración en las distintas preparaciones en la producción del área de pastelería en la industria hotelera, restaurantes, áreas de alimentos y bebidas u otras empresas específicas en este campo.



SECRETARÍA



SECRETARÍA

CERTIFICO QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
FIEL COPIA DEL ORIGINAL
FECHA: 2 de agosto 2016





"Saber para Ser"



2.2. CONTRIBUCIÓN DE LA ASIGNATURA EN LA FORMACIÓN DEL PROFESIONAL

- Es una asignatura que facilita los conocimientos complementarios para la formación profesional de un gastrónomo favoreciendo la acción, reflexión, el pensamiento crítico y la madurez aplicado ya que en los últimos años ha tenido un crecimiento significativo como una opción profesional y empresarial dentro de la ciudad y del país promoviendo competencias para la formación profesional en Gastronomía con una visión integral y empresarial, acorde a las exigencias de la sociedad actual, con un mercado globalizado competitivo que exige productos de alta calidad y accesibles que permanezcan por un buen tiempo dentro del mismo y provoque incluso el cambio de prácticas culturales que mejoren la calidad de vida de la población.

3. OBJETIVOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

- Conocer sobre la profesión de un pastelero, su área de trabajo ingredientes, equipos, herramientas y utensilios que intervienen en su aplicación, favoreciendo al desarrollo técnico y productivo del área.
- Realizar un trabajo organizado, disciplinado con aplicación de técnicas básicas para elaborar pasteles, masas básicas, cremas, rellenos, postres y decoraciones.
- Estimular la capacidad creadora del estudiante, fusiona su mente con lo práctico, demostrando físicamente su ingenio.
- Fortalecer el trabajo en equipo, la solidaridad y beneficio común.



"Saber para Ser"



4. CONTENIDOS

UNIDADES	OBJETIVOS	TEMAS
UNIDAD 1. GENERALIDADES DE LA PASTERERÍA Y REPOSTERÍA	<p>Conocer las normas y reglas que se aplicarán y evaluarán durante el desarrollo de la asignatura, así como conceptos, historia y la profesión.</p> <p>Describir aspectos generales como conocimiento básico, y su posterior aplicación en el desarrollo de las prácticas de laboratorio.</p>	<p>1.1. Presentación de la asignatura (PEA, planificación, diagnóstico, formatos, conformación de grupos de trabajo)</p> <p>1.2. Introducción</p> <p>1.2.1. Conceptos</p> <p>1.2.2. Historia</p> <p>1.2.3. La pastelería y repostería como profesión.</p> <p>1.3. Hábitos de Higiene</p> <p>1.4. Manipulación de alimentos</p> <p>1.5. Herramienta de calidad y productividad recomendada en la producción de alimentos.</p> <p>1.6. Equipos, herramientas y útiles de trabajo.</p> <p>1.7. Tabla y medidas de equivalencias. Desarrollo de prácticas de laboratorio, como consta en la planificación de clases.</p>
UNIDAD 2. FUNDAMENTOS DE PASTERERÍA Y REPOSTERÍA	<p>Dar a conocer la función e importancia de los ingredientes básicos y complementarios utilizados en la elaboración de productos pasteleros y reposteros.</p> <p>Identificar el argot técnico y las técnicas en cada una de las preparaciones.</p>	<p>2.1. Organización de la mesa de trabajo</p> <p>2.1.1. Mise en place</p> <p>2.2. Pastelería y su clasificación</p> <p>2.3. Terminología.</p> <p>2.4. Materia prima básica</p> <p>2.4.1. Harina</p> <p>2.4.2. Azúcar</p> <p>2.4.3. Grasa</p> <p>2.4.4. Huevos</p> <p>2.5. Materia prima complementaria</p> <p>2.5.1. Leche</p> <p>2.5.2. La levadura</p> <p>2.5.3. Polvo de hornear</p> <p>2.5.4. Chocolate</p> <p>2.5.5. Esencias y extractos</p> <p>2.5.6. Gelatina</p> <p>2.5.7. Maicena</p> <p>2.6. Otros</p> <p>2.6.1. Leche en polvo</p>

Página 3 de 7





"Saber para Ser"



		<p>2.6.2. Leche condensada</p> <p>2.6.3. Crema de leche</p> <p>2.6.4. Frutos secos</p> <p>2.6.5. Frutas</p> <p>2.7. Elaboración de masas.</p> <p>2.7.1. Identificación de métodos y técnicas en cada una de las preparaciones. Desarrollo de prácticas de laboratorio, como consta en la planificación de clases.</p>
<p>UNIDAD 3.</p> <p>PASTELERÍA Y REPOSTERÍA</p>	<p>Aplicar técnicas y procesos básicos para la presentación de postres.</p> <p>Crear nuevos postres aprovechando la gastronomía ecuatoriana en beneficio del turismo gastronómico.</p>	<p>3.1. Postres</p> <p>3.1.2. Concepto</p> <p>3.1.3. Clasificación</p> <p>3.1.4. Componentes</p> <p>3.1.4.1. Equilibrio</p> <p>3.1.4.2. Unidad</p> <p>3.1.4.3. Punto focal</p> <p>3.2. Postres Internacionales</p> <p>3.3. Postres Light</p> <p>3.4. Postres de autor (utilizando producto ecuatoriano). Desarrollo de prácticas de laboratorio, como consta en la planificación de clases.</p>
<p>UNIDAD 4.</p> <p>POSTRES Y MONTAJE</p>	<p>Presentar montajes de postres plasmando creatividad en sus diseños.</p> <p>Demostrar resultados de aprendizaje en el desarrollo de los contenidos de la asignatura.</p>	<p>4.1. Montaje de postres</p> <p>4.1.1. Conceptos</p> <p>4.1.2. Evolución del montaje de postres</p> <p>4.2. Tipos de montaje</p> <p>4.2.1. Simétrico, Asimétrico</p> <p>4.2.2. Tradicional y no tradicional</p> <p>4.2.3. Lineal y vertical</p> <p>4.3. Buffet de postres</p> <p>4.4. Concepto</p> <p>4.5. Montaje de buffet de postres. Desarrollo de prácticas de laboratorio, como consta en la planificación de clases.</p>



"Saber para Ser"



5. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

- Participación completamente práctica y dinámica. (entrega previa de recetas por parte del docente a los estudiantes).
- Casos vivenciales, motivaciones.
- Comunicación interactiva.
- Retroalimentación.
- Participación conjunta en grupos, generando un buen ambiente de trabajo dentro del área de aprendizaje (taller o laboratorio).
- Trabajo en equipo, bajo la supervisión del docente. (que todos trabajen y se distribuyan las tareas).
- Exposiciones individuales y conjuntas dirigidas a los compañeros del aula.
- Participación en clases.

6. USO DE TECNOLOGÍAS

- Taller #3 de panadería y pastelería
- Equipos, herramientas y utensilios de trabajo utilizados en el área.
- Mesas de trabajo de acero inoxidable y lavabos
- Computador del docente
- Servicios WEB de la ESPOCH, Aula virtual, E- VIRTUAL.

7. RESULTADOS O LOGROS DE APRENDIZAJE

RESULTADOS O LOGROS DEL APRENDIZAJE	CONTRIBUCION (ALTA, MEDIA, BAJA)	EL ESTUDIANTE SERÁ CAPAZ DE
a. Aplicación de las Ciencias Básicas de la Carrera.	ALTA	Emplear técnicas de pastelería y aplicar buenas prácticas de manufactura.
b. Identificación y definición del Problema.	BAJA	Identificar en el área de producción posibles alteraciones relacionadas con pastelería y generar soluciones.
c. Solución de Problemas.	MEDIA	Reconocer las causas y efectos de los problemas relacionados a la Pastelería que se manifiestan en el área de producción y proponer soluciones con sustento científico.
d. Utilización de	ALTA	Elegir de manera adecuada los





Saber para Ser



herramientas especializadas.		equipos, herramientas necesarias para el desarrollo de cada una de las prácticas.
e. Trabajo en Equipo	ALTA	Organizar la práctica propiciando un buen ambiente de trabajo y de forma interactiva.
f. Comportamiento ético	MEDIA	Promover valores y cualidades en los futuros profesionales en el área gastronómica.
g. Comunicación efectiva	MEDIA	Recopilar informes debidamente fundamentados con criterio científico en la producción pastelera.
h. Compromiso del aprendizaje continuo.	N/A	
i. Conocimiento del entorno contemporáneo.	N/A	

8. AMBIENTES DE APRENDIZAJE

Se proporcionará un ambiente de intercomunicación docente-estudiante en el aula donde el aprendizaje permita que el estudiante sea el protagonista con el apoyo docente como facilitador del conocimiento.

9. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA ASIGNATURA

ACTIVIDADES A EVALUAR	PRIMER PARCIAL	SEGUNDO PARCIAL	TERCER PARCIAL	EVALUACIÓN PRINCIPAL	SUSPENSIÓN
Exámenes	3	3	4	12	20
Lecciones	2	2	1		
Tareas Individuales	1	2	2		
Informes	1	2			
Fichas de Observación					
Trabajo en Equipo	1	1	2		
Trabajo de Investigación					
Portafolios			1		
Aula Virtual					
Otros					
TOTAL	8 PUNTOS	10 PUNTOS	10 PUNTOS	12 PUNTOS	20 PUNTOS



"Saber para Ser"



10. BIBLIOGRAFÍA

BÁSICA

Sanz, J. L. (2011). *Procesos básicos de Pastelería y Repostería*. Madrid: Paraninfo, S. A.
 Bleu, L. C. (2004). *Guía Completa de Las Técnicas Culinarias*. Barcelona: Art Blume, S. L.

COMPLEMENTARIA

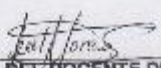
González Martínez, J., & Sánchez-Lafuente, A. C. (2011). *Elaboración de masas y pastas de pastelería-repostería*. Andalucía: IC editorial. (<http://site.ebrary.com/lib/epochsp/detail.action?docID=10693352>)
 González Martínez, J., & Sánchez-Lafuente, A. C. (2011). *Elaboraciones complementarias en pastelería-repostería*. Andalucía: IC editorial. (<http://site.ebrary.com/lib/epochsp/reader.action?docID=10693469&ppg=162>)


LECTURAS RECOMENDADAS


Schuhmacher K., F. L. (1996). *El Gran Libro del Chocolate*. España: Evergráficas, S. L.

WEBGRAFÍA

Professional Cake Decorating. Retrieved from <http://epoch.ebib.com/patron/FullRecord.aspx?p=284579>
 Carmen Cascante, María del (1753). Repostería casera. Retrieved from <http://epoch.ebib.com/patron/FullRecord.aspx?p=995229>
 Humble, Nicola (2010). Cake : A Global History. Retrieved from <http://epoch.ebib.com/patron/FullRecord.aspx?p=811350>


 FIRMA DEL DOCENTE DE LA ASIGNATURA


 FIRMA DEL COORDINADOR DE ÁREA



 FIRMA DEL DIRECTOR DE ESCUELA

LUGAR Y FECHA DE PRESENTACIÓN


Riobamba, 06 de Abril 2016



Anexo 7. Sílabos




**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**



SILABO

1. Datos generales y específicos de la asignatura

FACULTAD	FACULTAD DE SALUD PÚBLICA	
ESCUELA	GASTRONOMÍA	
CARRERA	GASTRONOMÍA	
SEDE	MATRIZ ESPOCH	
MODALIDAD	PRESENCIAL	
SÍLABO	PASTELERÍA Y REPOSTERÍA	
NIVEL	TERCERO	
PERÍODO ACADÉMICO	OCTUBRE 2016 - MARZO 2017	
CAMPO DE FORMACIÓN	CÓDIGO	NÚMERO DE CRÉDITOS
PRAXIS PROFESIONAL	LGR 0063	4
NÚMERO DE HORAS SEMANAL	PRERREQUISITOS	CORREQUISITOS
12	LGR 0072	



CERTIFICO: QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES
FIEL COPIA DEL ORIGINAL
FECHA: 20/05/2017

[Firma]
SECRETARÍA

Dirección: Panamericana Sin km 1 %

Teléfono: 593 (03) 2 998 - 200 Ext. 247-654
www.espoch.edu.ec

Código Postal: EC086155
Riobamba - Ecuador

2. Estructura y Desarrollo de la asignatura

Unidad N° 1 GENERALIDADES DE LA PASTELERÍA Y REPOSTERÍA	OBJETIVO DE LA UNIDAD: Conocer las normas y reglas que se aplicarán y evaluarán durante el desarrollo de la asignatura, así como historia, conceptos y la profesión para comprender sus bases y la evolución. Concientizar la importancia del ejercicio profesional en cocina dulce dentro de los establecimientos de Alimentos y Bebidas o empresas dedicadas a esta rama para ser responsable en el desempeño del mismo. Generar resultados a través de cada una de las prácticas.			
TEMAS Y SUBTEMAS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	
			En el Aula	Autónomas
<ul style="list-style-type: none"> • Indicaciones generales <ul style="list-style-type: none"> - Presentación y bienvenida - Entrega y revisión del Programa Analítico y Sílabo, conformación de grupos de trabajo. • Generalidades <ul style="list-style-type: none"> - Manipulador de alimentos - Calidad y Salud - Seguridad alimentaria - Aspecto económico - Higiene personal - Limpieza y desinfección - Normas 	Clases teóricas: con exposición por parte del docente y Participación activa de los estudiantes. Práctica: Se realizará las diferentes preparaciones Gastronómicas en los laboratorios de Escuela de Gastronomía formando grupos de trabajo para el aprendizaje por medio de juego de rol, donde el estudiante simula el papel,	La enseñanza se realiza por medio de material didáctico, libros físicos, plataformas virtuales y manejo de TICs y plataformas multimedia, guías de laboratorio, computadoras y proyector de imagen para un desenvolvimiento del laboratorio.	Se da a conocer las directrices por parte del docente acerca del contenido a tratar en la clase mediante exposiciones basándose en el inter-aprendizaje continuo para poder realizar la práctica de laboratorio utilizando maquinaria, equipos, utensilios y batería de cocina organizando grupos simulando el	Mediante la guía de laboratorio se realiza investigaciones acerca de la temática a tratar en clase analizando y comprendiendo la información mediante material didáctico, bibliográfico utilizando medios virtuales y TICs realizando trabajos individuales y exposiciones para la agrupación de la información y enseñanza.

<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones - Diagnóstico • La profesión <ul style="list-style-type: none"> - Historia - Conceptos • Nociones básicas e importantes <ul style="list-style-type: none"> - La cocina dulce y su importancia - Equipos, utensilios, herramientas de trabajo - Compra de la materia prima - Explicación sobre la guía de laboratorio - Exposiciones. 	<p>escenario y situación de vida real docente supervisará, diagnosticará y evaluará los errores dando su punto de vista para la corrección y mejoramiento continuo de los estudiantes motivándolos constantemente siendo un facilitador de la información.</p> <p>Métodos y técnicas: activa de aprendizaje (inter-relación docente-estudiante), descriptiva (paso a paso en orden y secuencia), Inductivo-Deductivo (de lo particular a lo general), Experimental (prácticas y uso de laboratorios), Verbalístico (uso de lenguajes y señas), Analógico (comparativo entre elementos), Histórico (narración de sucesos).</p>	<p>Gastronomía con armonía en el aprendizaje de los estudiantes.</p>	<p>entorno real de trabajo para la realización de las prácticas en el laboratorio.</p>	
<p>Práctica No. 1: Filigranas de Chocolate.</p>				



LOGROS DE APRENDIZAJE: El estudiante comprenderá la teoría y consolidará el conocimiento mediante la práctica evidenciando sus habilidades y destrezas. Identificará las técnicas, métodos y procedimientos culinarios para transformar la materia prima en productos pasteleros.

Unidad N° 2 BASES DE LA PASTERERÍA Y REPOSTERÍA	OBJETIVO DE LA UNIDAD: Conocer la teoría para identificar materia prima y su función, técnicas, métodos, procedimientos para presentar productos aptos para el consumo humano aplicando una buena manipulación de alimentos. Generar resultados a través de cada una de las prácticas presentando diferentes elaboraciones pasteleras.			
TEMAS Y SUBTEMAS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	
			En el Aula	Autónomas
<ul style="list-style-type: none"> • Organización de la mesa de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place • Argot técnico: técnicas, métodos, procesos. • Matera prima básica <ul style="list-style-type: none"> - Harina: tipos de harina, características, función. - Azúcar: tipos de azúcar, características, función. - Grasa: tipos de grasas características, función. 	<p>Clases teóricas: con exposición por parte del docente y Participación activa de los estudiantes.</p> <p>Práctica: Se realizará las diferentes preparaciones Gastronómicas en los laboratorios de Escuela de Gastronomía formando grupos de trabajo para el aprendizaje por medio de juego de rol, donde el estudiante simula el papel,</p>	<p>La enseñanza se realiza por medio de material didáctico, libros físicos, plataformas virtuales y manejo de TICs y plataformas multimedia, guías de laboratorio, computadoras y proyector de imagen para el desenvolvimiento del laboratorio</p>	<p>Se da a conocer las directrices por parte del docente acerca del contenido a tratar en la clase mediante exposiciones basándose en el inter-aprendizaje continuo para poder realizar la práctica de laboratorio utilizando maquinaria, equipos, utensilios y batería de cocina organizando grupos simulando el</p>	<p>Mediante la guía de laboratorio se realiza investigaciones acerca de la temática a tratar en clase analizando y comprendiendo la información mediante material didáctico, bibliográfico utilizando medios virtuales y TICs realizando trabajos individuales y exposiciones para la agrupación de la</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Huevos: Tipos de huevos, características, función. ▪ Materia prima complementaria <ul style="list-style-type: none"> - Crema de leche - Leche - Polvo de hornear - Chocolate - Gelatina - Malcena - Esencias y extractos - Sal - Leche en polvo - Leche evaporada - Leche condensada - Frutos secos - Frutas de la región y de temporada <p>Prácticas de Laboratorio: Elaboración de masas a través de la identificación y aplicación de técnicas, transformando la materia prima en productos pasteleros aptos para el consumo humano.</p>	<p>escenario y situación de vida real docente supervisará, diagnosticará y evaluará los errores dando su punto de vista para la corrección y mejoramiento continuo de los estudiantes motivándolos constantemente siendo un facilitador de la información.</p> <p>Métodos y técnicas: Inductivo- Deductivo (de lo particular a lo general), Analógico (comparativo entre elementos), Histórico (narración de sucesos), Verbalístico (uso de lenguajes y señas), Experimental (prácticas y uso de laboratorios) entre otros.</p>	<p>Gastronomía con entorno real de trabajo armonía en el para la realización de las prácticas en el aprendizaje de los estudiantes. laboratorio.</p>	<p>información y enseñanza.</p>
<p>LOGROS DE APRENDIZAJE: El estudiante comprenderá la teoría y consolidará el conocimiento mediante la práctica evidenciando sus habilidades y destrezas. Identificará las técnicas, métodos y procedimientos culinarios para transformar la materia prima en productos pasteleros.</p>			



Unidad N° 3 LA PASTELERÍA Y REPOSTERÍA		OBJETIVO DE LA UNIDAD: Conocer la teoría para identificar materia prima y su función, técnicas, métodos, procedimientos para presentar productos aptos para el consumo humano aplicando una buena manipulación de alimentos. Generar resultados a través de cada una de las prácticas presentando diferentes elaboraciones pasteleras.		
TEMAS Y SUBTEMAS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	
			En el Aula	Autónomas
<ul style="list-style-type: none"> • Pastelería Internacional <ul style="list-style-type: none"> - Preparaciones clásicas • Pastelería Nacional <ul style="list-style-type: none"> - Productos autóctonos de la Región Prácticas de Laboratorio: Elaboración de masas, rellenos, cremas o cubiertas a través de la	Clases teóricas: con exposición por parte del docente y Participación activa de los estudiantes. Práctica: Se realizará las diferentes preparaciones Gastronómicas en los laboratorios de Escuela de	La enseñanza se realiza por medio de material didáctico, libros físicos, plataformas virtuales y manejo de TICs y plataformas multimedia, guías de laboratorio,	Se da a conocer las directrices por parte del docente acerca del contenido a tratar en la clase mediante exposiciones basándose en el inter-aprendizaje continuo para poder realizar la práctica de	Mediante la guía de laboratorio se realiza investigaciones acerca de la temática a tratar en clase analizando y comprendiendo la información mediante material didáctico, bibliográfico utilizando

<ul style="list-style-type: none"> - Huevos: Tipos de huevos, características, función. • Materia prima complementaria <ul style="list-style-type: none"> - Crema de leche - Leche - Polvo de hornear - Chocolate - Gelatina - Maicena - Esencias y extractos - Sal - Leche en polvo - Leche evaporada - Leche condensada - Frutos secos - Frutas de la región y de temporada <p>Prácticas de Laboratorio: Elaboración de masas a través de la identificación y aplicación de técnicas, transformando la materia prima en productos pasteleros aptos para el consumo humano.</p>	<p>escenario y situación de vida real docente supervisará, diagnosticará y evaluará los errores dando su punto de vista para la corrección y mejoramiento continuo de los estudiantes motivándolos constantemente siendo un facilitador de la información.</p> <p>Métodos y técnicas: Inductivo- Deductivo (de lo particular a lo general), Analógico (comparativo entre elementos), Histórico (narración de sucesos), Verbalístico (uso de lenguajes y señas), Experimental (prácticas y uso de laboratorios) entre otros.</p>	<p>Gastronomía con armonía en el aprendizaje de los estudiantes.</p>	<p>entorno real de trabajo para la realización de las prácticas en el laboratorio.</p>	<p>Información y enseñanza.</p>
<p>LOGROS DE APRENDIZAJE: El estudiante comprenderá la teoría y consolidará el conocimiento mediante la práctica evidenciando sus habilidades y destrezas. Identificará las técnicas, métodos y procedimientos culinarios para transformar la materia prima en productos pasteleros.</p>				



<p>identificación y aplicación de técnicas, transformando la materia prima en productos pasteleros – reposteros aptos para el consumo humano.</p>	<p>Gastronomía formando grupos de trabajo para el aprendizaje por medio de juego de rol, donde el estudiante simula el papel, escenario y situación de vida real docente supervisará, diagnosticará y evaluará los errores dando su punto de vista para la corrección y mejoramiento continuo de los estudiantes motivándolos constantemente siendo un facilitador de la información.</p> <p>Métodos y técnicas: Inductivo- Deductivo (de lo particular a lo general), Analógico (comparativo entre elementos), Histórico (narración de sucesos), Verbalístico (uso de lenguajes y señas), Experimental (prácticas y uso de laboratorios) entre otros.</p>	<p>computadoras y laboratorio para un desarrollo del laboratorio de Gastronomía con armonía en el aprendizaje de los estudiantes.</p>	<p>laboratorio utilizando maquinaria, equipos, utensilios y batería de cocina organizando grupos simulando el entorno real de trabajo para la realización de las prácticas en el laboratorio.</p>	<p>medios virtuales y TICs realizando trabajos individuales y exposiciones para la agrupación de la información y enseñanza.</p>
---	---	---	---	--



LOGROS DE APRENDIZAJE: El estudiante comprenderá la teoría y consolidará el conocimiento mediante la práctica evidenciando sus habilidades y destrezas. Identificará las técnicas, métodos y procedimientos culinarios para transformar la materia prima en productos pasteleros y reposteros.

Unidad N° 4 POSTRES Y MONTAJES	OBJETIVO DE LA UNIDAD: Conocer la teoría para identificar materia prima y su función, técnicas, métodos, procedimientos para presentar productos aptos para el consumo humano aplicando una buena manipulación de alimentos. Generar resultados a través de cada una de las prácticas presentando diferentes elaboraciones pasteleras.			
TEMAS Y SUBTEMAS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	
			En el Aula	Autónomas
<ul style="list-style-type: none"> • Postres - Conceptos - Clasificación - Componentes - Montaje - Concepto - Evolución - Tipos 	<p>Clases teóricas: con exposición por parte del docente y Participación activa de los estudiantes.</p> <p>Práctica: Se realizará las diferentes preparaciones Gastronómicas en los laboratorios de Escuela de</p>	<p>La enseñanza se realiza por medio de material didáctico, libros físicos, plataformas virtuales y manejo de TICs y plataformas multimedia, guías de laboratorio,</p>	<p>Se da a conocer las directrices por parte del docente acerca del contenido a tratar en la clase mediante exposiciones basándose en el inter-aprendizaje continuo para poder realizar la práctica de</p>	<p>Mediante la guía de laboratorio se realiza investigaciones acerca de la temática a tratar en clase analizando y comprendiendo la información mediante material didáctico, bibliográfico utilizando medios virtuales y TICs realizando</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Postres de autor • Buffet - Conceptos - Montaje <p>Prácticas de Laboratorio: Elaboración de postres y salsas a través de la identificación y aplicación de técnicas, transformando la materia prima en productos reposteros aptos para el consumo humano.</p>	<p>Gastronomía formando grupos de trabajo para el aprendizaje por medio de juego de rol, donde el estudiante simula el papel, escenario y situación de vida real docente supervisará, diagnosticará y evaluará los errores dando su punto de vista para la corrección y mejoramiento continuo de los estudiantes motivándolos constantemente siendo un facilitador de la información.</p> <p>Métodos y técnicas: Inductivo- Deductivo (de lo particular a lo general), Analógico (comparativo entre elementos), Histórico (narración de sucesos), Verbalístico (uso de lenguajes y señas), Experimental (prácticas y uso de laboratorios) entre otros.</p>	<p>computadoras y laboratorio utilizando proyector de imagen para un desenvolvimiento el laboratorio de Gastronomía con armonía en el aprendizaje de los estudiantes.</p> <p>maquinaria, equipos, utensilios y batería de cocina organizando grupos simulando el entorno real de trabajo para la realización de las prácticas en el laboratorio.</p>	<p>trabajos individuales y exposiciones para la agrupación de la información y enseñanza.</p>
<p>LOGROS DE APRENDIZAJE: El estudiante comprenderá la teoría y consolidará el conocimiento mediante la práctica evidenciando sus habilidades y destrezas. Identificará las técnicas, métodos y procedimientos culinarios para transformar la materia prima en productos reposteros.</p>			



3. Escenario de aprendizaje

REALES	VIRTUALES	AÚLICO
• Estudiantes	• Software	• Pizarra
• Libretas de apuntes	• Punto de red	• Marcadores
• Bibliografía	• Diapositivas	• Papelógrafos
• Material impreso	• Proyector de video	• Asiento para el profesor
• Computadora	• Internet	• Laboratorio No. 3 de Panadería - Pastelería y Repostería
• Laboratorios, otros	• Video conferencia, otros.	• Comunicación profesor-estudiante, otros.

4. Criterios normativos para la evaluación de la asignatura

ACTIVIDADES A EVALUAR	PRIMER PARCIAL	SEGUNDO PARCIAL	TERCER PARCIAL	EVALUACIÓN PRINCIPAL	SUSPENSIÓN
Exámenes	2	2	5		
lecciones	1	2			
Informes	1	1	2		
Tareas Individuales	1	1			
Participación en clase	1	2	2		
Trabajo de Investigación	1	1	1		
Aula Virtual	1	1			
TOTAL	8 PUNTOS	10 PUNTOS	10 PUNTOS	12 PUNTOS	20 PUNTOS

5. Bibliografía básica y complementaria*

BÁSICA:

- Sanz, J. (2011). *Procesos básicos de Pastelería y Repostería*. Madrid: Paraninfo, S. A.
- González, M., & Sánchez, L. F. (2011). *Elaboración de masas y pastas de pastelería - repostería*. Andalucía: Editorial IC.
- González, M., & Sánchez, L. F. (2011). *Elaboración complementarias en pastelería - repostería*. Andalucía: Editorial IC.
- Bleu, L. C. (2004). *Guía Completa de Las Técnicas Culinarias*. Barcelona: Art Blume, S.L.

COMPLEMENTARIA:

- The Culinary Institute of America. (2009). *baking and pastry: Mastering the Art and Craft*. New Jersey and Canada: Published by John Wiley and Sons, Inc.

6. Perfil del profesor que imparte la asignatura

NOMBRE DEL DOCENTE	MORENO GUERRA ANA MATILDE
NÚMERO TELEFÓNICO	0984859650
CORREO ELECTRÓNICO	amoreno_g@espoch.edu.ec
TÍTULOS ACADÉMICOS DE TERCER NIVEL	Licenciada en Gestión Gastronómica
TÍTULOS ACADÉMICOS DE POSGRADO	

FIRMA DEL DOCENTE DE
LA ASIGNATURA

LUGAR Y FECHA DE
PRESENTACIÓN

FIRMA DEL DIRECTOR
DE ESCUELA

Riobamba 03/10/2016

FIRMA DEL
COORDINADOR DE CAMPO



Anexo 8. Registro de constancia de las Facultades investigadas con firmas y sellos de recepción de la encuesta

HOJA DE OFICIOS RECIBIDOS CON EL INSTRUMENTO ADJUNTO PARA LA INVESTIGACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN DE CUARTO NIVEL – PUCE

ESCUELA	FECHA DE RECEPCIÓN	FIRMA DE RECEPCIÓN	OBSERVACIONES
DIRECTOR DE ESCUELA DE INGENIERÍA EN EMPRESAS	09/03/17		
DIRECTOR DE ESCUELA DE INGENIERÍA FINANCIERA Y COMERCIO EXTERIOR	09-03-17		
DIRECTOR DE ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING	09/03/17		
DIRECTOR DE ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA	09-03-2017		
DIRECTOR DE ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE TRANSPORTE	09.03.2017		
DIRECTOR DE ESCUELA DE INGENIERÍA QUÍMICA			
DIRECTOR DE ESCUELA DE CIENCIAS QUÍMICAS	09/03/2017		
DIRECTOR DE ESCUELA DE BIOQUÍMICA Y FARMACIA	09/03/2017		
DIRECTOR DE ESCUELA DE FÍSICA Y MATEMÁTICA	09/03/2017		
DIRECTOR DE ESCUELA DE INGENIERÍA ZOOTÉCNICA	09/03/2017		
DIRECTOR DE ESCUELA DE INGENIERÍA EN INDUSTRIAS PECUARIAS	09/03/2017		
DIRECTOR DE ESCUELA DE DISEÑO GRÁFICO	9/03/2017		
DIRECTOR DE ESCUELA DE INGENIERIA ELECTRÓNICA EN CONTROL Y REDES INDUSTRIALES			
DIRECTOR DE ESCUELA DE INGENIERIA ELECTRÓNICA EN TELECOMUNICACIONES Y REDES	09-Marzo-2017		
DIRECTOR DE ESCUELA DE INGENIERÍA DE MANTENIMIENTO			
DIRECTOR DE ESCUELA DE INGENIERÍA EN MECÁNICA			

Director de Escuela de Ingeniería Industrial 09-03-2017

HOJA DE OFICIOS RECIBIDOS CON EL INSTRUMENTO ADJUNTO PARA LA INVESTIGACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN DE CUARTO NIVEL – PUCE

DIRECTOR DE ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL			
DIRECTOR DE ESCUELA DE INGENIERÍA AUTOMOTRIZ	09/03/17		
DIRECTOR DE ESCUELA DE AGRONOMÍA	09-03-2017		
DIRECTOR DE ESCUELA DE INGENIERÍA FORESTAL	9-03-2017		
DIRECTOR DE ESCUELA DE ECOTURISMO	9-03/17		
DIRECTORA DE ESCUELA DE EDUCACIÓN PARA LA SALUD	8-03-2017		
DIRECTORA DE ESCUELA (E) DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	10-03-2017		
DIRECTORA DE ESCUELA MEDICINA	10. III. 17 10. de		
DIRECTOR DE ESCUELA DE GASTRONOMÍA	10/02/2017		

Anexo 9. Oficios de solicitudes y autorizaciones del estudio



ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE SALUD PÚBLICA - VICEDECANATO

Oficio.102.VD.FSP.2016
Marzo 11 de 2016

Licenciada
Ana Moreno
DOCENTE ESCUELA DE GASTRONOMÍA
Presente

De mi consideración:

Con un atento y cordial saludo, atendiendo su pedido formulado mediante Oficio s/n de fecha 8 de marzo de 2016, me permito autorizar a Usted, acceder a la información de la Escuela de Gastronomía para estudiarla como parte del Proyecto de Investigación del Trabajo de Titulación de la Maestría en Administración de Empresas, Mención en Gerencia de la Calidad y Productividad MBA, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. **Por lo que solicito de la manera más comedida que la información sea para estricta aplicación en el proyecto, haciéndose Usted responsable directa del buen manejo de la misma.**

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente
"Saber para Ser"



Mgs. Fernando Altamirano
VICEDECANO FACULTAD SALUD PÚBLICA (E)



c.c. Sr. Director de Escuela.

Atentamente

Dirección: Panamericana Sur km 1-1/2, Teléfono: 593 (03) 2 998200 ext 232-279
www.espoch.edu.ec espochnoticias@gmail.com Código Postal: EC060155



ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

ESCUELA DE GASTRONOMÍA

Oficio No. 189-EG-FSP2017.

Mayo 29 de 2017

LICENCIADA

Ana Moreno

MAESTRANTE PUCE QUITO

Presente.

De mi consideración:

Con un cordial saludo y en atención al Oficio s/n de fecha 24/05/2017, me permito entregar a Usted la información solicitada correspondiente a la Escuela de Gastronomía, conforme al siguiente detalle:

1. *Mallas curriculares de los años 2013 y 2017*
2. *Resolución de aprobación de malla curricular certificada*
3. *Copia certificada de instrumentos pedagógicos*
4. *Con respecto a los lineamientos considerados para los rediseños curriculares y el modelo de gestión de calidad educativo aplicado en nuestra escuela es necesario indicar que los mismos están basados en el Modelo Genérico de Evaluación del CEACEES, los Reglamentos del CES y de la SENFSCYT, Reglamento Académico expedido por el CES y la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.*

Particular que comunico para los fines pertinentes,

Atentamente,

Ing. Carlos Andrade Cuadrado Msc.
DIRECTOR ESCUELA DE GASTRONOMIA

Verónica A.



Riobamba, 08 marzo 2016

Licenciado
FERNANDO ALTAMIRANO Msc.
VICEDACANO DE LA FACULTAD DE SALUD PÚBLICA
Presente.



De mi consideración:

Con un cordial saludo me dirijo a usted para solicitar de la manera más comedida se me autorice acceder a la información de la Escuela de Gastronomía para estudiarla como parte del proyecto de investigación del trabajo de titulación de la Maestría en Administración de Empresas con Mención en Gerencia de la Calidad y Productividad MBA, de La Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Por la atención que se sirva dar a la presente agradezco.

Atentamente,

Lic. Ana Moreno
DOCENTE ESCUELA GASTRONOMÍA - ESPOCH

Riobamba, 24 de Mayo de 2017

Ing.
Carlos Andrade
DIRECTOR DE ESCUELA DE GASTRONOMÍA – ESPOCH
Presente.-

De mi consideración:

Con un atento y cordial saludo me dirijo a usted para solicitar de la manera más comedida información oficial de la Escuela de Gastronomía ya que mediante oficio 102.VD.FSP.2016 se me autoriza el acceso a la misma, como parte del estudio del Proyecto de Investigación del Trabajo de Titulación: **"PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR BASADO EN NORMAS INTERNACIONALES"** de la Maestría en Administración de Empresas, Mención en Calidad y Productividad MBA, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Para lo cual es importante transparentar la información que posteriormente como trabajo de investigación será publicada.

Con este antecedente solicito cordialmente de manera física o digital la siguiente información:

No.	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
1	Malla curricular escuela de gastronomía	2013
2	Malla curricular escuela de gastronomía	2017
3	Copia certificada de la Resolución de aprobación de la malla curricular	2017
4	Copia del informe o documento de los lineamientos considerados para realizar el cambio de la malla curricular de la escuela de gastronomía.	Puntos específicos
5	Instrumentos pedagógicos aplicados en la escuela de gastronomía.	Un ejemplar lleno (todos los formatos) de una asignatura tomada al azar que conste en la malla curricular vigente
6	El modelo de gestión de calidad educativo aplicado en la Escuela de Gastronomía o en la Facultad.	Vigente

Para el efecto adjunto la copia del oficio en mención.

Por la atención que se sirva dar a la presente, agradezco.

Atentamente,


Lcda. Ana Moreno
MAESTRANTE PUCE - QUITO
morenoguerraa@hotmail.com
0984859650

